



SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco

Área Académica 1 Política Educativa, Procesos
Institucionales y Gestión

Licenciatura en Administración Educativa

Presenta: Luis Antonio García González

TESINA

Recuperación de experiencia en Práctica Profesional:
Administración y gestión en los servicios funerarios en el
panteón civil San Nicolás Tolentino

Asesora: María Yolanda Xelhuantzi López

Agosto, 2021

Índice

Introducción.....	pág. 3
Objetivos.....	pág. 6
Capítulo I. Los servicios funerarios públicos en la Ciudad de México.	
1.1 Servicios funerarios en los panteones de la Ciudad de México	
Antecedentes.....	pág. 7
1.2 Servicios funerarios en la Alcaldía	
Iztapalapa.....	pág. 10
1.3 Panteón San Nicolás Tolentino.....	pág. 14
1.4 Desarrollo de las prácticas profesionales en el Panteón.....	pág. 19
Capítulo II. La administración del Panteón San Nicolás Tolentino	
2.1 Características generales del Panteón: breve historia, extensión, población.....	pág. 28
2.2 Procesos administrativos del panteón.....	pág. 31
2.3 Desarrollo de las prácticas profesionales y entorno laboral.....	pág. 35
2.4 Mi entorno laboral.....	pág. 38
2.5 Diagnóstico de la situación administrativa del Panteón (Análisis FODA)	pág. 43
2.6 Mejoras en el sistema de información y procedimientos del panteón civil San Nicolás Tolentino.....	pág. 46
2.7 Mejoras en procedimientos.....	pág.48
2.8 Condiciones ambientales y organizacionales.....	pág. 50
2.9 Mejoras en capacitación.....	pág. 55
Capítulo III. Propuesta de formación tanatológica para la educación	
3.1Tanatología.....	pág. 58
3.2 Duelo.....	pág. 61
3.3 La cultura de la muerte y la muerte en la cultura	pág. 63
3.4 Educación y muerte.....	pág.73
3.5 detección de necesidades.....	pág.75
Conclusiones.....	pág.79
Glosario.....	pág.83
Referencias.....	pág.88

Introducción

Administración educativa es campo de acción muy amplio, que nos permite entender el funcionamiento de una institución y a proponer mejoras para que cumpla sus objetivos, metas y misión, de manera óptima.

Nos conduce a observar a la organización, la dirección y su desempeño, desde la óptica del adecuado uso de los recursos que integran a cualquier organización, con enfoque financiero y de servicios.

En la Administración Pública existe un gran compromiso con los intereses y el trabajo conjunto entre sociedad y gobierno. En las últimas décadas hemos visto ejemplos de grandes cambios, en donde los municipios logran renovarse y proyectarse al futuro desde la fuerza de su cultura y su gente. Detrás de estas transformaciones existe siempre un proyecto municipal, pero sobre todo un trabajo de acuerdos y negociaciones con las comunidades locales para sumar esfuerzos hacia un objetivo común.

En este caso, de acuerdo con mi experiencia, me concentro en el panteón civil de San Nicolás Tolentino, ubicado en la Alcaldía Iztapalapa; lugar donde he laborado desde ya desde algunos años y pude realizar mis prácticas profesionales de séptimo y octavo semestre y en el cual he observado muchas discrepancias con respecto al manejo financiero de esta institución.

Entre los propósitos primordiales de este trabajo está analizar a detalle el funcionamiento de este panteón, con el fin de contribuir a mejoras administrativas, examinando la manera en la que se maneja la Institución, a través de lo vivido en mis prácticas profesionales y sobre todo la observación de sus procesos.

Una institución nace de la integración de organizaciones sociales, cuando una o más necesidades humanas se vuelven propósito u objetivo para obtener mayores beneficios en la comunidad, cierto grupo social, unificado con un mismo sentido, una dirección y norma que les permite alcanzar sus metas.

A partir del análisis de la situación financiera dentro del panteón Civil San Nicolas Tolentino realicé algunas sugerencias para poder construir un entorno más eficaz y con el mínimo de tensiones, para los jefes de área, trabajadores y ciudadanos usuarios de los servicios que brinda el panteón, y así los procesos se cumplan de la mejor manera y evitar actos de corrupción ya que al ser una institución con ingresos monetarios es muy susceptible a que se cometan muchas irregularidades dentro de las instalaciones, pues algunos trabajadores encuentran la manera de realizar “negocio”, de una u otra manera; es por eso que en mi estancia trabajé y comuniqué todas las irregularidades que se encontraban en los baucher de cada recibo, así como tratar de desarrollar un plan de trabajo con las jefas del panteón que es la Jefa de Unidad Departamental y su equipo.

Desafortunadamente, por todos los movimientos y cambios de gobierno en este año, no me fue posible que se ejecuten las observaciones ya que, aunque gano el partido de Morena y se volvió a quedar en su puesto la alcaldesa Clara Marina Brugada, los jefes se cambiarán en el panteón y los nuevos jefes traerán consigo a su equipo de trabajo y su plan de trabajo.

En segundo plano, pero no menos importante, abordaré la manera en que la pandemia ha tenido un impacto afectando y modificando nuestras vidas, el *Panteón civil San Nicolás Tolentino* tuvo que adaptarse a las necesidades y demandas en plena pandemia y es por ello por lo que resaltó también la importancia de cómo la pandemia ha venido a romper paradigmas en la educación y claro también como ha intervenido en los procesos culturales de la muerte y los rituales fúnebres.

Encontré una relación muy estrecha entre el panteón civil San Nicolas Tolentino y el sistema escolar; y una vez regresando a la nueva normalidad, propongo establecer una propuesta tanatológica para apoyo a los alumnos en cuanto al duelo y las pérdidas humanas especialmente basándome en la cultura mexicana.

Mi trabajo está integrado por tres capítulos, en los que expongo lo antes señalado; el capítulo primero nos relata la información que se tiene sobre los servicios funerarios en la alcaldía de Iztapalapa.

En este mismo capítulo se encuentran las definiciones de lo que es un panteón con un contexto histórico con el fin de un mejor entendimiento del tema, se habla sobre el manejo y evolución de estos, de igual manera visualizar su estructura institucional; describiendo las tareas y responsabilidades que desempeñe durante mi estancia en la realización de prácticas profesionales.

En el segundo capítulo se retoma información específicamente del panteón civil San Nicolas Tolentino describiendo cada área y puesto de trabajo que se encuentra dentro de la institución. Se expone la manera jerárquica en la que están conformando jefes y estos a su vez el equipo de trabajo con su labor correspondiente, de igual manera he incluido mi experiencia laboral durante esta pandemia ya que gracias a la observación de los problemas actuales que hay en la sociedad y las medidas sanitarias a causa de la pandemia dio surgimiento mi propuesta.

Y finalmente, en el capítulo tercero, se encuentra la reflexión y propuesta sobre la tanatología y el duelo. Es aquí donde incluyo mi propuesta que tiene la finalidad de ayudar a los alumnos para que puedan vivir y ser conscientes de la muerte de sus seres queridos y que al igual, ellos sean conscientes de su propia muerte y puedan vivir de manera libre y en armonía con ella, aprendiendo a tener un duelo sano y que puedan estar bien, así como con sus fieles difuntos, partiendo de nuestra cultura mexicana con la muerte.

Me parece de bastante relevancia este tema, dentro de nuestras instituciones educativas, ya que estamos en constante interacción con la muerte y que aún no se nos enseña a vivir con ese proceso, que tarde o temprano presenciaremos y del que también seremos actores protagónicos algún día.

Objetivo general

Plantear una sugerencia de mejora para el funcionamiento del *Panteón San Nicolás Tolentino*, a partir del diagnóstico elaborado, con el fin de contribuir a la satisfacción de la población de la Alcaldía Iztapalapa, en materia de panteones, mediante procesos administrativos idóneos.

Elaborar una propuesta tanatológica que nos ayude dentro del aula educativa con los alumnos a superar su duelo ante la pérdida de un familiar.

Objetivos específicos

1. Analizar la importancia del desarrollo de la dimensión administrativa-financiera.
2. Comprender los recursos con los que cuenta esta institución y su desarrollo, así como la aplicación que tienen en el campo financiero, su organización, manejo, planeación y el uso eficiente de los recursos.
3. Examinar la propia organización de la institución.
4. Proponer un plan de capacitación tanatológico para instrumentar en las escuelas y con ello apoyar a los alumnos.

Capítulo I. Los servicios funerarios públicos en la Ciudad de México.

1.1 Servicios funerarios en los panteones de la Ciudad de México

Antecedentes

Un cementerio o panteón es el lugar donde se entierran cuerpos muertos y restos incinerados.

El término cementerio proviene del idioma griego y significa “lugar para dormir”; el sitio destinado a cementerio implica que el terreno está designado específicamente como terreno para sepultar a las personas que han fallecido.

El primero de marzo de 1784, el Rey Carlos IV ordenó el establecimiento de cementerios en áreas urbanas de las ciudades principales del virreinato de la Nueva España. Esto fue seguido con orden del tres de abril de 1787, instruyendo que estos cementerios deberían construirse en las afueras de las ciudades. Con este orden todos los cementerios de las iglesias deberían cerrarse. Sin embargo, el orden fue publicado de nuevo en 1804, mostrando que había resistencia del clero, pues antes de eso, los restos mortales fueron sepultados en los atrios de las iglesias y esto representaba para las órdenes clericales, un ingreso.

Muchas inscripciones de lápidas y muchos libros de entierro de cementerios existen y pueden proveer información adicional que no se encuentra en la iglesia o en los certificados civiles de defunción.

Hay dos tipos principales de registros de cementerios en México:

- Información registrada en las lápidas
- Información registrada por el sacristán o dueño del cementerio; también hay registros parroquiales o registros civiles de entierros o muertes

Muchas veces los registros de los cementerios mismos incluyen más información que los registros parroquiales de entierros o los certificados de muerte del registro civil. Pueden incluir el nombre del fallecido, su edad, la fecha de defunción, fecha

de nacimiento, e información sobre el difunto. Estos registros pueden dar pistas en cuanto al servicio militar de la persona fallecida, su religión, su ocupación, y el lugar de residencia al morir.

Pocas inscripciones en lápidas o monumentos han sido transcritas. Cabe destacar que existía mucha pobreza, por estas condiciones económicas no se les permitía tener ni monumento, ni lápida. Por eso se debe buscar otros tipos de registros, como los libros de entierros, los registros parroquiales y los registros civiles.

A menudo se enterraban los parientes en lugares contiguos, así que se debe ver los registros originales, si están disponibles, o visitar al cementerio para averiguar cuáles personas fueron enterradas alrededor.

Para encontrar registros de lápidas o del sacristán, se tiene que saber dónde se enterró su antepasado. Puede ser que la persona se enterró en cementerio eclesiástico, un cementerio del municipio o un cementerio privado. Los avisos fúnebres, los registros parroquiales y los certificados de muerte le pueden guiar al lugar de entierro.

En México, durante la época de la Reforma, como parte de las Leyes emitidas en ese período para desamortizar los bienes en manos muertas y retirarle poder al clero católico, la ley del 31 de julio de 1859 dio al gobierno civil de México el derecho de inspeccionar a los muertos y controlar los entierros. Hasta nuestros días, el gobierno civil se hace cargo de los cementerios.

Algunos archivos municipales tienen información de lotes y cementerios privados. Si usted sabe el lugar exacto donde vivían sus antepasados, puede preguntar al archivo vecinal qué cementerios existen en tierras privadas.

En la actualidad, la Ciudad de México cuenta con un total de 117 panteones, de los cuales 103 son civiles, algunos se encuentran entre los tres más grandes de Latinoamérica y sólo 14 son concesionados, el 95% de las fosas disponibles a temporalidad, se encuentran en las alcaldías Iztapalapa, Xochimilco, Tláhuac, Cuajimalpa y Milpa Alta.

Del total de los panteones que existen en la Ciudad de México, 32 ya han sido declarados como “saturados”, sin embargo, cada año en la ciudad de México se registran 60 mil defunciones.

De aquí se deriva la importancia que tienen los panteones, cementerios y mausoleos, así como en la necesidad permanente de los servicios de cementerios debido a que el tema de la defunción es inevitable para cada persona y familia, más aún en la sociedad mexicana se trata de un tema cultural y de tradiciones.

Además, hoy en día la *Constitución Política de la Ciudad de México* señala, en su artículo 6, el derecho a una muerte digna; de manera análoga al derecho a una vida digna.

En este sentido, se requiere mayor vigilancia en estos servicios, ya que actualmente son objeto de estafas y corrupción, por parte de servidores públicos que están laborando en panteones y crematorios públicos de la Ciudad de México.

1.2 Servicios funerarios en la Alcaldía Iztapalapa

La alcaldía Iztapalapa está entre las alcaldías más antiguas de las 16 que existen en la Ciudad de México. Según el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED)

Además, es una de las alcaldías con muchas manifestaciones de diversidad e identidad cultural y de historia, ya que alberga dentro de su territorio tradiciones, cultura, religión y conserva una zona arqueológica dando mucha historia sobre los hallazgos que dan una identidad cultural a los habitantes nativos de Iztapalapa.

En Cerro de la Estrella tiene una gran relevancia en la historia de los panteones ya que alberga una historia rica en cuanto a cultura, ahí se encuentra el Museo de Fuego Nuevo, donde hay piezas y herramientas prehispánicas que se han ido encontrando al paso de los años; hay también vestigios de los sacrificios humanos, danzas, bailes, alabanzas que los mexicas realizaban a sus dioses y que hoy, en la actualidad, siguen presentes en forma de veneración, ya no con sacrificios humanos.

Iztapalapa es una alcaldía dividida en colonias, pueblos y barrios; como lo es el centro de Iztapalapa dividido en ocho barrios. La alcaldía de Iztapalapa cuenta con una de las economías informales más importantes de la Ciudad de México, ya que la gran mayoría de sus habitantes se dedica al comercio informal; de igual forma, sus habitantes son fieles creyentes y son católicos, ya que las iglesias como las de San Ignacio, San Lucas y la iglesia de la Cueva son templos que ya tienen bastantes años y su construcción y sus materiales se pueden apreciar; fueron construidas desde tiempos de la colonización y en sus murales se pueden observar a los monjes franciscanos y parte de la evangelización.

En los años 1519-1521, cuando fue la conquista en México por parte los españoles, se comenzó a evangelizar a los habitantes y los sacerdotes y frailes franciscanos fueron los que tuvieron un gran papel en esa misión de evangelizar a los pueblos mexicas, imponiendo así una nueva religión y maneras de ver la muerte, junto con sus rituales fúnebres.

Es importante destacar que, justamente, una de las tradiciones que se vive y caracteriza a la Alcaldía de Iztapalapa desde hace ya 178 años y que prevalece hasta nuestros días, cada año se realiza la representación de la Pasión y Crucifixión de Jesucristo, que también se conoce como el Santo Viacrucis, que se realiza en la explanada de la Alcaldía y culmina en el Cerro de la Estrella, donde año con año se reúnen miles de personas creyentes y es transmitido por cadenas de televisión a nivel nacional, conociéndose esa parte del Cerro como las Tres Cruces. De esta manera nos damos cuenta y entendemos cómo el Cerro de la Estrella está relacionado con una historia, costumbres y cultura, ya que de pasar a ser un lugar donde se realizaban y presenciaban danzas, sacrificios humanos, ofrendas, veneración a diferentes dioses en una religión politeísta, ahora también presencia este tipo de eventos del catolicismo y a sus faldas se encuentra el panteón civil San Nicolas Tolentino.

Así mismo el Cerro de la Estrella constituye un espacio geopolítico estratégico, pues era una manera de tener control y observar a la población, ya que al estar en alto es posible ver los alrededores del pueblo.

Durante la etapa prehispánica, en el periodo preclásico que es cuando se comienza a colonizar la zona de Iztapalapa, por parte de los asentamientos de migrantes procedentes de Teotihuacán comenzó la colonización y empezaron a llevar a cabo la construcción del montículo que se encuentra hasta la punta del Cerro de la Estrella y hoy en día se percibe como un mirador hacia la ciudad.

Los teotihuacanos, al tener una costumbre de realizar montículos y que en ese periodo histórico las edificaciones eran precisamente la construcción en forma de pirámides en alto, comienzan a realizar el montículo del Cerro de la Estrella, ya que era más fácil para ellos poder gobernar y hacer referencia a las clases sociales altas de gobierno sobre los habitantes y así tener un control de gobierno sobre el territorio.

Hacia el año 300, conforme lo expresó, en una entrevista, Jesús E. Sánchez investigador del Instituto Nacional de Antropología e Historia, sobre la Semana Santa y el Cerro de la Estrella.

Según datos del INEGI, en el año 2020:

La alcaldía Iztapalapa cuenta con una superficie de 116.1 km² y tiene un promedio total de habitantes de 1,835,486, de igual manera el INEGI nos arroja resultados de 11,733 defunciones anuales, de los cuales 6,328 son hombres y 5,405 mujeres. Con la situación actual que vive el mundo entero ante la emergencia sanitaria provocada por el virus SARS-COV 2 o COVID-19 los números en cuanto a defunciones en la alcaldía Iztapalapa han ido en aumento y la población en decrecimiento.

Dentro de la alcaldía de Iztapalapa se cuenta con dos panteones civiles San Lorenzo Tezonco y San Nicolas Tolentino siendo este el más grande de la ciudad de México, un panteón General y también están otros denominados “vecinales” y son un total de 7 panteones (San Lorenzo Tezonco, San José Aculco, Santa María Aztahuacan, Santiago Acahualtepec, Santa Martha Acatitla, Santa Cruz Meyehualco y San Sebastián Tecoloxtitlan). Todos estos panteones son administrados directamente por la alcaldía en cuanto a su mantenimiento, el Registro Civil es el encargado de realizar el conteo de defunciones y la disposición de los cadáveres.

Cabe mencionar que dentro de la Alcaldía Iztapalapa existen dos tipos de clasificaciones de panteones, los panteones: civiles y vecinales, los civiles como los de San Nicolás Tolentino y San Lorenzo Tezonco ofrecen servicio a cualquier persona, aceptando la entrada de cadáveres provenientes de todas partes de la Ciudad de México, de la República mexicana y también hay registros de gente extranjera que se inhumaba dentro de estos panteones civiles.

Los panteones vecinales son aquellos que solo aceptan la entrada de cadáveres de gente que vivió o es nativa de la zona donde se localiza el panteón, ya que en Iztapalapa y Tláhuac la gente adulta de la tercera edad aún se denominan “pueblos”, como ejemplo el panteón general de Iztapalapa solo acepta la entrada de cuerpos cadáveres de gente que fue nativa del pueblo de Iztapalapa del centro de la Alcaldía o los ocho barrios de Iztapalapa; otro ejemplo de ello es el panteón de Santa María Aztahuacan, que solo acepta la inhumación de personas nativas del

pueblo de Santa María Aztahuacan; generalmente la mayor parte de gente que se acepta en estos panteones vecinales es gente que falleció ya de la tercera edad y se les consideraba líderes pertenecientes a consejos, asociaciones o grupos vecinales que ayudaron a la fundación y contribución en muchos aspectos sociales en su barrio o pueblo.

1.3 Panteón San Nicolás Tolentino

Como se ha venido mencionando, un panteón se define como un espacio físico, un camposanto donde se depositan los cadáveres; para muchas personas, es el lugar donde descansan los fieles difuntos. Son terrenos destinados específicamente para dar sepultura a las personas que fallecen.

Para muchas personas un panteón es un lugar de respeto y sagrado, ya que ahí se encuentran sus familiares y se les dio la santa sepultura, además de que la gente aún tiene la creencia de que su difunto conserva esa esencia física dentro del camposanto.

Los panteones son una responsabilidad muy grande y deben de existir procesos y protocolos de actuación, ya que cada jefe de área administrativa, desde la alcaldía hasta el jefe de panteones asume una tarea muy difícil, ya que se resguardan los restos humanos de las personas difuntas y sus familiares que acuden a dichos panteones demandan necesidades y al ser civiles y públicos tienen que cumplir con un marco jurídico, una normatividad y una rendición de cuentas al gobierno.

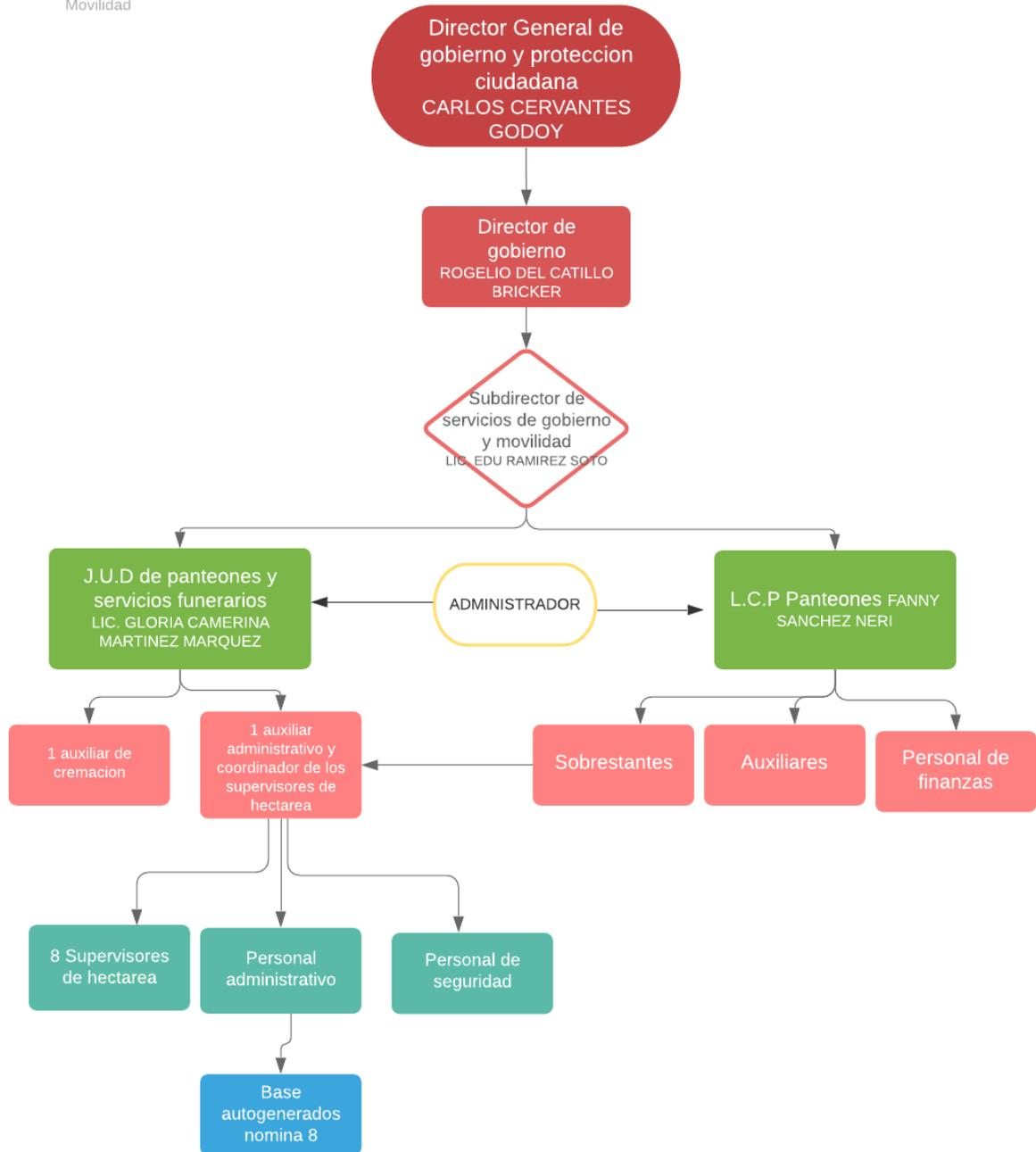
El panteón civil San Nicolás Tolentino está adscrito a la alcaldía Iztapalapa y al ser una institución de gobierno dependiente directamente en todos los sentidos de la alcaldía, tiene la obligación de elaborar una rendición de cuentas en cuanto a dinero ingresado por servicios que se realizan. También debe cumplir con todas las tareas y responsabilidades del panteón, desde administrativas hasta operacionales y satisfacer las necesidades que la sociedad demanda.

Las responsabilidades administrativas que existen en el panteón civil son las siguientes:

- Llevar a cabo la correcta conciliación de contabilidad y rendición de cuentas del dinero ingresado por servicios, pagos, refrendos, inhumaciones, etc.
- Tener un orden completo de los recibos que se elaboran.
- Contar con sistemas de información claros.

Dirección de gobierno y protección ciudadana

e gobierno-Subdirección de Servicios de Gobierno y Movilidad



Dirección de gobierno-Subdirección de Servicios de Gobierno y Movilidad

La Alcaldía Iztapalapa es dependiente del gobierno de la Ciudad de México y al igual que toda organización e institución gubernamental está dividida jerárquicamente y está estructurada en puestos, así como se muestra en el organigrama institucional de la Alcaldía Iztapalapa que claro empieza por la alcaldesa, quien es actualmente Clara Marina Brugada Molina de la administración que está en curso desde el año 2019 y culmina su administración en 2021; seguido de ella está el puesto del Director general de Gobierno y Protección Ciudadana, enseguida se encuentra el puesto del Director de Gobierno; cabe destacar que estas personas no se relacionan en asuntos de panteones de la Alcaldía Iztapalapa a menos que exista un problema muy fuerte y se tengan que intervenir ya en cuestiones jurídicas o percances muy especiales en panteones, en seguida se encuentra el puesto de Subdirector de servicios de Gobierno y Movilidad, estos puestos de trabajo se encuentran operando en la Alcaldía Iztapalapa y si el Subdirector de servicios de gobierno y movilidad lo desea puede estar inspeccionando el trabajo realizado de los servidores públicos y puestos más bajos que él acudiendo a los panteones de la Alcaldía Iztapalapa ya que él es el responsable de lo que sucede en los panteones.

Los cargos jerárquicos que le siguen se encuentran operando en el panteón Civil San Nicolás Tolentino, como lo es el Jefe de Unidad Departamental (J.U.D) de servicios funerarios, quien es la responsable de la administración y funcionamiento de todos los panteones de la alcaldía Iztapalapa y responde al subdirector de servicios de gobierno y movilidad, el siguiente puesto esta la Líder Coordinador de Proyecto (L.C.P) quien coordina los proyectos y operación de los panteones en cuanto a mantenimientos y jornadas de trabajo, estos dos puestos de trabajo están facultados para tomar decisiones en todos los panteones de la Alcaldía Iztapalapa.

Cada panteón de la Alcaldía Iztapalapa tiene sus puestos de trabajo y trabajadores quienes están a las órdenes de la J.U. D y L.C.P seguido se encuentra el puesto del Administrador quien es el encargado de llevar un control en finanzas y lleva toda la información financiera y administrativa del panteón en las diferentes áreas de los

panteones y crematorios. Después le continúan los siguientes puestos de trabajo y el reparto de actividades y labores entre la J.U.D. y L.C.P.

La J.U.D coordina los puestos siguientes:

- **Supervisores de área:** son aquellos que supervisan el trabajo de sus subordinados dentro de las oficinas de los panteones en Iztapalapa.
- **Personal administrativo:** son todos aquellos los colaboradores que desempeñan sus labores y responsabilidades dentro de las oficinas de los panteones de Iztapalapa.
- **Personal de seguridad:** son los policías con los que cuentan los panteones de Iztapalapa y son los encargados de brindar seguridad a los usuarios, personal administrativo y a las instalaciones de los panteones.
- **Personal de base, autogenerados y nómina 8:** son todos los trabajadores que hay en los panteones de Iztapalapa, los de base son personas que tienen su puesto seguro y son trabajadores del estado y cuentan con sindicato, los autogenerados son todos aquellos que ingresan de programa que la alcaldía desarrollo y solo son contratados por un sueldo fijo sin prestaciones ni aspiraciones, la nómina 8 es personal que aspira a tener una base y tiene sueldo que puede variar y todavía se les brindan algunas prestaciones de ley.
- **Auxiliar de cremación:** son todos los trabajadores que operan en el crematorio que se encuentra en el panteón civil San Nicolas Tolentino.

La L.C.P coordina los puestos siguientes:

- **Sobrestantes:** son los trabajadores que se encargan de supervisar los servicios funerarios como apertura de fosas, resguardo de restos humanos, acompañan a los usuarios a sus fosas y verifica que el trabajo realizado sea el correcto y corrobora la documentación de las fosas y el de las personas.
- **Auxiliares:** son los trabajadores que no son trabajadores asalariados del gobierno y apoyan a las diferentes tareas de los panteones y su ingreso

depende de lo que la gente les dé por realizar limpieza de fosas, construcción de fosas, criptas, gavetas, pintada de fosas, arreglos, etc.

- **Personal de finanzas:** son los encargados de llevar a cabo las conciliaciones con el gobierno, contabilidad y dar una rendición de cuentas del dinero que ingresa al panteón por los servicios realizados.

1.4 Desarrollo de las prácticas profesionales en el Panteón

Realicé mis prácticas profesionales en el área de Finanzas del panteón civil San Nicolas Tolentino; la encargada y quien coordina el trabajo es la L.C.P de panteones, Lic. Fanny Sánchez Neri, la persona que me impartió la inducción y capacitación fue la Lic. Gemma Guillén, responsable de la realización de tareas financieras dentro del panteón civil y lleva a cabo la correcta contabilidad y rendición de cuentas ante los órganos correspondientes de la alcaldía Iztapalapa.

En toda entidad o institución de gobierno debe de existir un alto control financiero y rendición de cuentas para cumplir con las normatividades jurídicas, financieras ante las áreas de finanzas y contabilidad del gobierno de la Ciudad de México (CDMX).

En este contexto, entenderemos como similares o antiguas a los conceptos de organización, institución y empresa.

“Dentro de la administración de una empresa encontramos dos actividades que son la administrativa propiamente dicha, que tiene la función de planear, organizar, integrar los recursos, dirigir y controlar, de la cual hablaremos más adelante. Y la segunda, es la operacional, y su función principal abarca la operación diaria de la empresa.”
Valencia, J. (2004:250).

La operación dentro de la empresa dependerá del rubro de ésta. La empresa se divide en dos: la industrial y la de servicios; en este caso, el panteón tiene la función de servicios, porque presta o genera en la población a la que se dirige.

“Dentro de las funciones de una empresa de servicio tenemos varias que la conforman, como son el área de compras, de comercialización, finanzas, de personal, de oficina, etc. que se ocupan de la operacionalizad de la misma.” Valencia J. (2004:266).

Las actividades que en mis prácticas profesionales desarrollé fueron en el área de finanzas, donde la función primordial es lograr y mantener la liquidez, como las

ganancias de la institución. Estas entradas y salidas de recursos financieros deben ser registradas y controladas por personal capacitado.

El panteón civil tiene la obligación de que cada servicio funerario y dinero cobrado a las personas debe estar justificado y expedir un recibo foliado, que señale el servicio o el cobro por derechos que el usuario haya erogado.

Son cuatro recibos de diferente color: azul, que se va a contabilidad, el recibo de color verde, que se va al área de dirección general de gobierno, el recibo de color blanco, que se le da a la persona para que lo conserve y demuestre sus pagos y derechos de servicios y por último el recibo de color rosa que se nos queda a nosotros en el área de finanzas para realizar la conciliación.

El área contable tiene como misión esclarecer el uso de los recursos económicos.

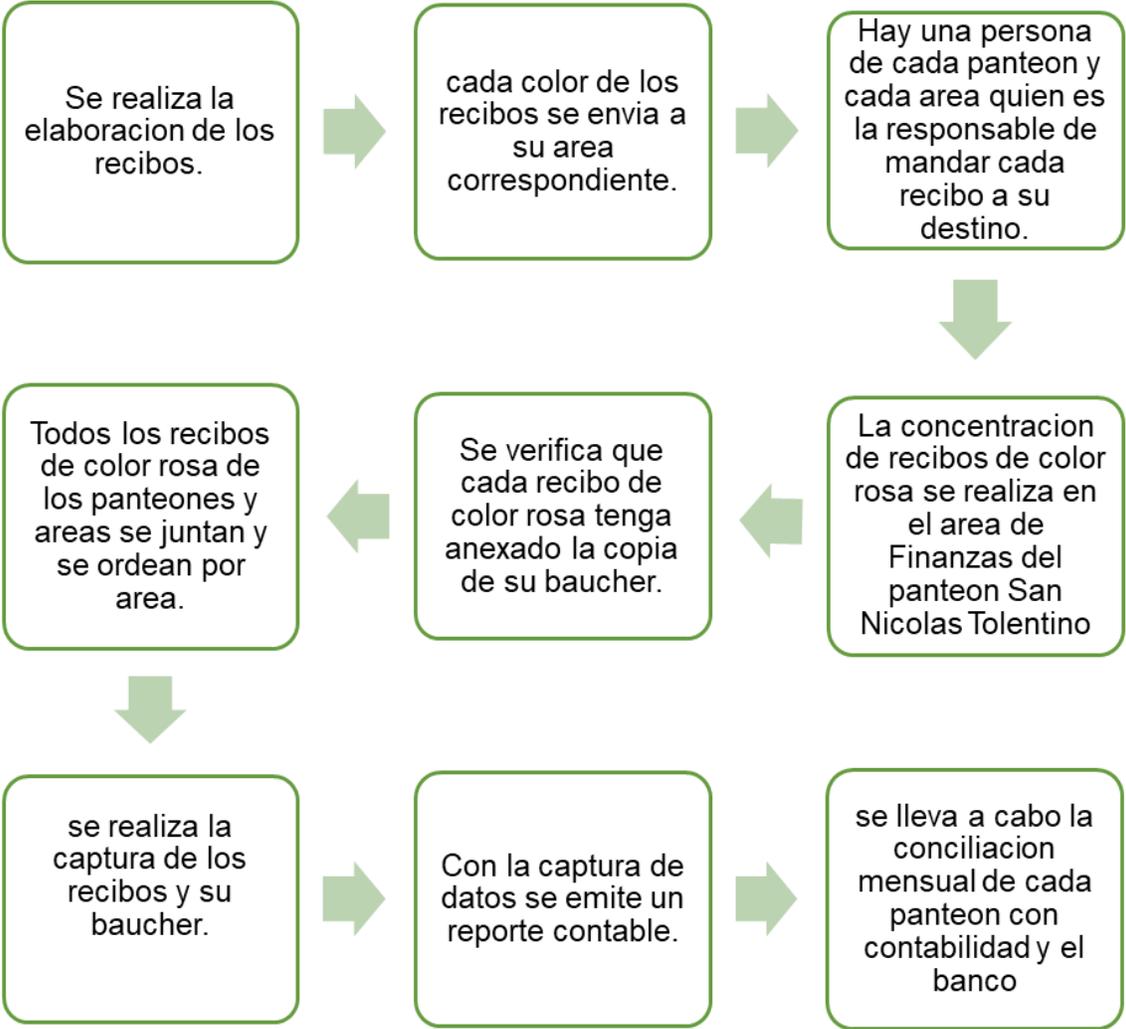
“Trabaja a partir de una organización específica, es decir, por medio del análisis de ganancias y gastos, como en el balance de cuentas o contabilidad patrimonial, debe revisar los bienes materiales e inmateriales que conforman el patrimonio de la institución, éste se divide en económico, el cual supone la valoración de todos los bienes y derechos que dispone la institución a los que se les denomina activos. Y los financieros, que son las deudas y obligaciones que contrae la institución con proveedores, acreedores, cuentas por pagar, etc., a lo que se le denomina pasivo.” Cavassa, C. (2004:210).

Es importante mencionar que desde que dio inició la pandemia en México, es decir, desde febrero de 2020, se han observado las medidas sanitarias que la autoridad federal ha establecido, siguiendo los protocolos de sanidad ante esta emergencia sanitaria, la gente no paga sus recibos en la caja pública del panteón, si no que ahora se van al banco a pagar con el número de cuenta de panteones al banco BBVA, todo esto para evitar la propagación y contagios de COVID-19.

El proceso que se lleva a cabo en la recepción consiste en brindar atención a las personas y se lleva a cabo la recepción de documentos cuando las personas dolientes solicitan una fosa, cripta, pagar refrendos, permisos, construcciones de

criptas, gavetas, nichos, Re-inhumaciones, exhumaciones, etc. Se les elabora un recibo, que contiene un número de folio, claves de los servicios a pagar, montos de cada movimiento y montos totales, así como la breve descripción de lo que se realizará, y se les piden tres copias de su comprobante de pago.

Una vez que se realiza el proceso de papeleo y las personas hacen los pagos correspondientes se lleva a cabo el servicio solicitado, por parte de los usuarios dolientes.



Es decir, que el área de finanzas del Panteón de San Nicolás Tolentino es un área concentradora de recibos de la Alcaldía en su conjunto.

Datos que se capturan:

- ✓ Monto total del recibo
- ✓ Folio de recibo
- ✓ Fecha del recibo
- ✓ Fecha del baucher
- ✓ Folio de baucher
- ✓ Montos totales del baucher
- ✓ Y se agregan las diferencias o sobrantes si es que las hay.

Recibo de color rosa el cual es enviado al área de Finanzas:

CDMX | **Iztapalapa** | SERIE: DELZPAING
 CIUDAD DE MÉXICO | CON EL PODER DE LA GENTE | FOLIO: 240335

RECIBO DE INGRESOS POR APROVECHAMIENTOS

ARTÍCULOS 308, 309 Y 310 DEL CÓDIGO FISCAL DEL DISTRITO FEDERAL Y LAS REGLAS PARA LA AUTORIZACIÓN, CONTROL Y MANEJO DE LOS INGRESOS DE APLICACIÓN AUTOMÁTICA

I.- DELEGACIÓN IZTAPALAPA

DOMICILIO: JEFATURA
 ALDAMA No. 63 ESQ. AYUNTAMIENTO, BARRIO SAN LUCAS, C.P. 09000, DELEGACIÓN IZTAPALAPA
 AV. SAN LORENZO S.N COL. PARAJE SAN JUAN IZTAPALAPA.

II.- USUARIO

NOMBRE, DENOMINACIÓN, O RAZÓN SOCIAL: MARCO ANTONIO HERNANDEZ JAIMES R.F.C.
 DOMICILIO: C. RIO NAZAS NZ 14 LT 10 COL. RIOS SAN ISIDRO LA PAZ MEX.

III.- DESCRIPCIÓN	IV.- HORARIO	V.- PERIODO QUE AMPARA	
		DEL	AL
	DE A	DÍA MES AÑO	DÍA MES AÑO
1.4.1. EXHUMACION 2/A 2013 C/A LINEA 35 MOTA, SERAFINA HERNANDEZ ARIAS POZA 42 PANTEÓN CIVIL SAN NICOLAS TOLENTINO		15	6/21

VI.- LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN	VII.- IMPORTE A PAGAR			VIII.- SELLO AUTORIZADO
	CUOTA	CANTIDAD	IMPORTE	
CIUDAD DE MÉXICO, 15 DE JUNIO DE 2021	X		97.00	ALCALDÍA IZTAPALAPA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PAGADO 15 JUN 2021 COORDINACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS UNIDAD DEPARTAMENTAL DE CAJA
IX.- NOMBRE Y FIRMA DEL CAJERO O SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE JUD. PANTEONES Y SERV. MUN. LIC. SIFENE BERENICE MORENO GARCIA	REDUCCIÓN EN SU CASO (%)		\$	
	IMPORTE ACTUALIZADO POR PAGO EXTEMPORANEO		\$	
	RECARGO POR PAGO EXTEMPORANEO (%)		\$	
	IMPORTE TOTAL		97.00	

IMPORTE CON LETRA: NOVE DA Y SIETE PESOS 00/100 **mvv**

*PAGO EN UNA SOLA EXHIBICIÓN

ESTE RECIBO NO ES COMPROBANTE FISCAL

Recibo de color verde:

CDMX | Iztapalapa
CIUDAD DE MÉXICO | CON EL PODER DE LA GENTE

SERIE: DELZPAING
FOUO: 240335

RECIBO DE INGRESOS POR APROVECHAMIENTOS

ARTÍCULOS 308, 309 Y 310 DEL CÓDIGO FISCAL DEL DISTRITO FEDERAL Y LAS REGLAS PARA LA AUTORIZACIÓN, CONTROL Y MANEJO DE LOS INGRESOS DE APLICACIÓN AUTOMÁTICA.

I.- DELEGACIÓN IZTAPALAPA

DOMICILIO: **JEPATURA**
ALDAMA No. 63 ESQ. AYUNTAMIENTO, BARRIO SAN LUCAS, C.P. 09000, DELEGACIÓN IZTAPALAPA
AV. SAN LORENZO S.N COL. PARAJE SAN JUAN IZTAPALAPA.

II.- USUARIO

NOMBRE, DENOMINACIÓN, O RAZÓN SOCIAL: **MARCO ANTONIO HERNANDEZ JAIMES** R.F.C. _____
DOMICILIO: **C. RIO NAZAS MZ. 14 LT 10 COL. RIOS SAN ISIDRO LA PAZ MEX.**

III.- DESCRIPCIÓN **1.1.4.1. EXHUMACION r/A LOTE C/4 LINEA 35**
ADTA. SERAPINA HERNANDEZ ARIAS FOSA 42
PANTEON CIVIL SAN NICOLAS TOLENTINO

IV.- HORARIO A _____ A _____
V.- PERIODO QUE AMPARA DEL _____ AL _____
DIA MES AÑO DIA MES AÑO
15/6/21

VI.- LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
CIUDAD DE MÉXICO, A **15** DE **JUNIO** DE 20**21**

VII.- IMPORTE A PAGAR

CUOTA	CANTIDAD	IMPORTE
X		97.00
REDUCCIÓN EN SU CASO		\$
IMPORTE ACTUALIZADO POR PAGO EXTEMPORANEO		\$
RECARGO POR PAGO EXTEMPORANEO (____%)		\$
		\$ 97.00

VIII.- SELLO AUTORIZADO

ALCALDIA IZTAPALAPA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
PAGADO
15 JUN 2021
COORDINACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
UNIDAD DEPARTAMENTAL DE CAJA
ESTE RECIBO NO ES COMPROBANTE FISCAL

IX.- NOMBRE Y FIRMA DEL CAJERO O SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE
JUD. PANTEONES Y SERV. FUN.
LIC. SELENE BERENICE MORENO GARCIA

IMPORTE CON LETRA: **NOVE TA Y SIETE PESOS 00/100** **mvv**

*PAGO EN UNA SOLA EXHIBICIÓN

Recibo de color azul:

CDMX | Iztapalapa
CIUDAD DE MÉXICO | CON EL PODER DE LA GENTE

SERIE: DELZPAING
FOUO: 240335

RECIBO DE INGRESOS POR APROVECHAMIENTOS

ARTÍCULOS 308, 309 Y 310 DEL CÓDIGO FISCAL DEL DISTRITO FEDERAL Y LAS REGLAS PARA LA AUTORIZACIÓN, CONTROL Y MANEJO DE LOS INGRESOS DE APLICACIÓN AUTOMÁTICA.

I.- DELEGACIÓN IZTAPALAPA

DOMICILIO: **JEPATURA**
ALDAMA No. 63 ESQ. AYUNTAMIENTO, BARRIO SAN LUCAS, C.P. 09000, DELEGACIÓN IZTAPALAPA
AV. SAN LORENZO S.N COL. PARAJE SAN JUAN IZTAPALAPA.

II.- USUARIO

NOMBRE, DENOMINACIÓN, O RAZÓN SOCIAL: **MARCO ANTONIO HERNANDEZ JAIMES** R.F.C. _____
DOMICILIO: **C. RIO NAZAS MZ. 14 LT 10 COL. RIOS SAN ISIDRO LA PAZ MEX.**

III.- DESCRIPCIÓN **1.1.4.1. EXHUMACION r/A LOTE C/4 LINEA 35**
ADTA. SERAPINA HERNANDEZ ARIAS FOSA 42
PANTEON CIVIL SAN NICOLAS TOLENTINO

IV.- HORARIO A _____ A _____
V.- PERIODO QUE AMPARA DEL _____ AL _____
DIA MES AÑO DIA MES AÑO
15/6/21

VI.- LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
CIUDAD DE MÉXICO, A **15** DE **JUNIO** DE 20**21**

VII.- IMPORTE A PAGAR

CUOTA	CANTIDAD	IMPORTE
X		97.00
REDUCCIÓN EN SU CASO		\$
IMPORTE ACTUALIZADO POR PAGO EXTEMPORANEO		\$
RECARGO POR PAGO EXTEMPORANEO (____%)		\$
		\$ 97.00

VIII.- SELLO AUTORIZADO

ALCALDIA IZTAPALAPA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
PAGADO
15 JUN 2021
COORDINACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
UNIDAD DEPARTAMENTAL DE CAJA
ESTE RECIBO NO ES COMPROBANTE FISCAL

IX.- NOMBRE Y FIRMA DEL CAJERO O SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE
JUD. PANTEONES Y SERV. FUN.
SELENE BERENICE MORENO GARCIA

IMPORTE CON LETRA: **NOVE TA Y SIETE PESOS 00/100** **mvv**

*PAGO EN UNA SOLA EXHIBICIÓN

Recibo de color blanco:

CDMX CIUDAD DE MÉXICO | **Iztapalapa** CON EL PODER DE LA GENTE

SERIE: DELZP/ING FOLIO: 240335

RECIBO DE INGRESOS POR APROVECHAMIENTOS

ARTÍCULOS 206, 209 Y 210 DEL CÓDIGO FISCAL DEL DISTRITO FEDERAL Y LAS REGLAS PARA LA AUTORIZACIÓN, CONTROL Y MANEJO DE LOS INGRESOS DE APLICACIÓN AUTOMÁTICA

I.- DELEGACIÓN IZTAPALAPA
DOMICILIO: JEFATURA
ALDAMA No. 63 ESQ. AYUNTAMIENTO, BARRIO SAN LUCAS, C.P. 09000, DELEGACIÓN IZTAPALAPA
AV. SAN LORENZO S.N COL. PARAJE SAN JUAN IZTAPALAPA.

II.- USUARIO
NOMBRE, DENOMINACIÓN, O RAZÓN SOCIAL: MARCO ANTONIO HERNANDEZ JAIMES R.F.C.
DOMICILIO: C. RIO NAZAS MZ 14 LT 10 COL. RIOS SAN ISIDRO LA PAZ MEX.

III.- DESCRIPCIÓN APROVECHAMIENTOS: 1.1.4.1. EXHUMACION Y/A LOIE C/4 LINEA 35
ADTA. SERAPINA HERNANDEZ ARIAS POSA 42
PANTEON CIVIL SAN NICOLAS TOLENTINO

IV.- HORARIO DEL 15 DE JUNIO DE 2021 AL 15 DE JUNIO DE 2021

V.- PERIODO QUE AMPARA DEL 15 DE JUNIO DE 2021 AL 15 DE JUNIO DE 2021

VI.- LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
CIUDAD DE MÉXICO, 15 DE JUNIO DE 2021

VII.- IMPORTE A PAGAR

CUOTA	CANTIDAD	IMPORTE
X		97.00
REDUCCIÓN EN SU CASO	%	\$
IMPORTE ACTUALIZADO POR PAGO EXTEMPORÁNEO		\$
RECARGO POR PAGO EXTEMPORÁNEO (____%)		\$
IMPORTE TOTAL		\$ 97.00

VIII.- SELLO AUTORIZADO
ALCALDÍA IZTAPALAPA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
15 JUN 2021
COORDINACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
UNIDAD DEPARTAMENTAL DE CAJA

IX.- NOMBRE Y FIRMA DEL CAJERO O SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE
LIC. SELENE BERENICE MORENO GARCIA

IMPORTE CON LETRA: NOVE TA Y SEETE PESOS 00/100 mvv

BENEFICIARIO: *PAGO EN UNA SOLA EXHIBICIÓN

ESTE RECIBO NO ES COMPROBANTE FISCAL

Copia del baucher:

** BBVA BANCOMER, S.A. **
RFCBBA830831LJ2

FECHA HORA CAJERO
08/06/21 08:17 MM 4149

DEPOSITO EN EFECTIVO

CLIENTE: GDF DELEGACION IZTAP ALAPA
UBICADO EN: LOS REYES FLORE
FECHA DE APLICACION: 08/06/21
FOLIO NUMERO: 4013 AUT: 316047
CUENTA/TARJETA DE ABONO: *****2793
IMPORTE: \$ 97.00
EFEC. DEPOSITADO \$ 100.00
CAMBIO ENTREGADO \$ 3.00
CAMBIO EN RECIBO
MOTIVO DE PAGO: EXHUMACION

CUALQUIER ACLARACION ACUDE A TU
SUCURSAL O LLAMA A LINEA BBVA AL
800 226 2663

Posteriormente, después de capturar todos los recibos de cada área o panteón, se hacen las conciliaciones por mes, es decir cada mes se hacen el ajuste de cada área y panteones: finanzas, contabilidad y el banco.

Aquí es donde está el verdadero reto: cuadrar los balances y totales con cada dirección y la institución bancaria. Ya que si alguno de los recibos llega a tener un centavo de más o menos se tiene que revisar cada folio del recibo para encontrar los errores o hacer las aclaraciones correspondientes.

“Una de las herramientas básicas de la contabilidad son los libros o sistemas contables que permiten llevar el registro de estas actividades por medio de diarios, el libro mayor, los balances, los libros de inventario, etc. Que sirven para llevar un registro legal y con esto poder generar una planeación y control de estos.” Cavassa C. (2004:213)

Dependiendo si la institución cuenta con varios centros o secciones, la contabilidad a efectos finales deberá ser única, pero puede ser dividida por secciones para llevar un mejor control. Y aquí existe mucho inconveniente porque no es así. Otro conveniente es llevar también la contabilidad de actividades complementarias y servicios diversos.

Dentro de las actividades y la experiencia logre destacar varios puntos. Toda institución u organización busca lograr obtener un bien para un grupo dado, todas las organizaciones sociales promueven al lograr cubrir las necesidades y metas.

En el Panteón de San Nicolás Tolentino se cumplen los controles financieros, pero aún falta mejorar en la capacitación de personal y organización financiera. Es decir, se están alcanzando ciertos objetivos, pero no son suficientes ni de la mejor manera.

El panteón es una entidad destinada a proporcionar bienes y servicios, al venderlos pueden obtener de ellos un beneficio y así crea sus bienes y servicios que ofrece a la comunidad a la que pertenece, en este caso Iztapalapa. Proporciona un beneficio a través de lo que produce o sirve, transformando la vida de la comunidad, haciéndola más satisfactoria, debido a la fácil obtención de estos elementos.

Uno de los aspectos que observé durante mis prácticas profesionales y que considero necesario señalar es la postura de la administración en el panteón, que está apegada a una visión simplista, de tipo empresarial, en donde se le da mayor relevancia al factor de la ganancia que al sistema del servicio. El administrador está más ocupado y preocupado en cómo comercializar los servicios que en la calidad con la que se les proporciona a los usuarios, pierde de vista la trascendencia del fin de la institución y del carácter público que el panteón tiene.

Es necesario dar relevancia al concepto de gestión que se apega más a las realidades y la misión que tiene la institución en sí misma. Debido a varios factores como la globalización, en la que el mundo y sus comunicaciones han cambiado, todos afectan a todos, pronto nos llegan los últimos adelantos de otros países, continentes y situaciones que generalizan cada vez más nuestro pensar y actuar.

Otro factor es la especialización, por ejemplo, en el panteón pude observar que los empleados desempeñan funciones que no les corresponden, con tal de lograr el objetivo (todos hacen de todo).

Hoy en día la especialización es la que permite el adelanto en áreas cada vez más específicas, pero implica que los especialistas de diferentes disciplinas tienen que comprometerse más a estructurarse en distintas áreas y niveles, por lo que el conocimiento se hace cada vez más una herramienta indispensable en el avance de la ciencia y la tecnología.

También vemos cambios importantes en nuestra sociedad, se vuelve una sociedad de conocimiento, lo que implica que, entre mayor dominio de más información, así con una mejor preparación la persona se encuentra más calificada para los cambios continuos.

Otra situación es entender que nuestro medio social es un sistema de subsistemas, lo cuales son como un engranaje, cada organización en sí misma es un sistema que a su vez tiene subsistemas que funcionan para dar vida a esta organización y sus funciones, comparemos como un organismo vivo, que depende de sistemas como el respiratorio, el digestivo, etc. y que cada uno integrado permite la sobrevivencia

del primero. Así, también, estamos situados en que son sistemas de redes, cada evento está conectado entre sí, lo que nos hace más dependientes.

Todos estos elementos nos permiten entender que las organizaciones sociales actualmente se ven inmiscuidas en un entorno globalizado y cambiante, por lo que, a las instituciones, ya no las podemos observar como simples organizaciones empresariales, sino como un sistema dentro de otro sistema que tiene incidencia y consecuencia en el desarrollo social.

Capítulo II. La administración del Panteón San Nicolás Tolentino

2.1 Características generales del Panteón: breve historia, extensión, población

Toda institución y organización, ya sea de gobierno o privada, cuenta con su visión, misión y objetivos, ya que con estos elementos se busca dar un mejor servicio y un valor agregado en cuanto a su producto o servicio, es decir darle un plus y diferenciarse de las demás instituciones y organizaciones, tener bien claro y definidos estos tres aspectos ayudarán a darle un rumbo a la institución y lograr sus metas y objetivos que propongan.

“Misión organizacional es la declaración del propósito y el alcance de la empresa en términos del producto y del mercado. La misión define el papel de la organización dentro de la sociedad en la que se encuentra y significa su razón de ser y de existir. La misión de la organización está definida en términos de la satisfacción de alguna necesidad del ambiente externo y no de ofrecer un simple producto o servicio” Chiavenato.

En este caso, la misión del panteón civil San Nicolas Tolentino es la siguiente:

Construir y afianzar un servicio sólido, eficiente y líder en los servicios funerarios, ganándose la confianza de la gente, ser un panteón de calidad, higiene y buen trato a la gente.

“La visión organizacional, o visión del negocio, se refiere a aquello que la organización desea ser en el futuro. La visión es muy inspiradora y explica por qué diariamente las personas dedican la mayor parte de su tiempo al éxito de su organización. Cuanto más vinculada esté la visión del negocio con los intereses de sus socios, tanto más podrá la organización cumplir con sus propósitos.” Chiavenato.

La visión del panteón civil San Nicolas Tolentino es la siguiente:

Somos un servicio público que atiende la población en su necesidad de la santa sepultura, tener un grupo humano cordial estimulando el trabajo en equipo la cooperación.

Objetivo:

Diseñar las estrategias adecuadas para que se lleven a cabo todos los servicios de cremación, inhumación, exhumación y Re-inhumaciones de cadáveres o restos humanos, mediante procedimientos claros, precisos y eficientes para la ciudadanía, apegado a un marco de legalidad.

Objetivos organizacionales:

“La organización constituye un conjunto de elementos que tienen como finalidad cumplir un objetivo de acuerdo con un plan. En esta definición hay tres puntos básicos. Primero, hay un propósito u objetivo para el que está proyectado el sistema. Segundo, hay un proyecto o conjunto establecido de elementos. Tercero, las entradas de información, energía y materiales se emplean para que el sistema pueda funcionar. Toda organización necesita tener alguna finalidad, una noción de los porqués de su existencia y de lo que desea realizar. Necesita definir su misión, sus objetivos y el tipo de clima organizacional que desea crear para los socios de los que depende en la consecución de sus fines. Sin una noción sobre su misión y visión, irá a la deriva a merced de los vientos, pues hará lo que se vea obligada a hacer por las presiones transitorias de la situación. Su vida y su actitud estarán determinadas no por lo que la organización decida, sino por lo que los otros decidan. Las organizaciones son unidades sociales que tratan de alcanzar objetivos específicos: su razón de ser es servir a estos objetivos. Un objetivo de una organización es una situación deseada que se quiere alcanzar.”
Chiavenato.

Ubicación:

El panteón Civil San Nicolás Tolentino está ubicado en Av. San Lorenzo Tezonco. S/N Col. Paraje San Juan, C.P. 09830 Alcaldía Iztapalapa CDMX.

Horarios:

Ofrece servicio las 24 horas y los 365 días del año.

Infraestructura:

- ✓ Tiene dos capillas.
- ✓ Cinco salas de velación.
- ✓ Está dividido en tres secciones: lotes A, B y C.
- ✓ La extensión del panteón es de 113 hectáreas, aproximadamente.
- ✓ Cuenta con un crematorio.

Datos extras:

- La jefa de panteones es, actualmente, la Lic. Gloria Camarina Márquez.
- Es el segundo panteón más grande de la CDMX.
- Las fechas donde se registran mayor número de visitas al panteón son los días 10 de mayo día de las madres, el día del padre y varea el día según el domingo que cae, el 1 y 2 de noviembre por motivo de día de muertos.
- Tiene un total de 290 mil tumbas, teniendo un espacio para 15 mil fosas más, ya que en las faldas del Cerro de la Estrella lo permite.

2.2 Procesos administrativos del panteón

En toda organización e institución se construye un andamiaje organizacional en el cual se va estructurando todo el organigrama de dichas instituciones y organizaciones, se van construyendo todos sus procesos de manera jerárquica en donde toda área, puesto de trabajo, personal administrativo son importantes y no puede saltarse ni pasar por alto cualquier proceso o área, ya que se estarían rompiendo las reglas y violando los procesos de dicha institución ocasionando problemas internos que pueden afectar de manera directa las actividades de cada área y entorpeciendo el trabajo colectivo o individual del personal que desempeña sus tareas y responsabilidades dentro de la institución.

En el caso del panteón civil, al ser del gobierno de la Ciudad de México, su organigrama administrativo está estructurado para que pueda funcionar de manera eficiente y poder cumplir con las metas y objetivos de la institución y brindar a la sociedad un servicio de calidad y claro rendir cuentas al gobierno en este caso su estructura de jefes y jerarquías solo el panteón Civil San Nicolás Tolentino es el siguiente:



Comienza por el Lic. Edu Ramírez Soto, quien es el jefe y es el encargado del área de Subdirección de servicios de Gobierno y Movilidad y es quien tiene gran peso y responsabilidad al tomar decisiones en cuanto a panteones se refiere, ya que al igual él debe rendir cuentas hacia sus jefes superiores de la alcaldía.

El organigrama del panteón civil San Nicolas Tolentino lo encabeza su cargo y de manera jerárquica, hacia abajo, le sigue la Lic. Gloria Camarina Márquez Velázquez, quien ocupa la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Funerarios, está al frente de los panteones de la alcaldía y tiene responsabilidad del manejo de los panteones, en cuanto a servicios y administración sean lo mejor posible y ayudar a la ciudadanía que requiera su intervención para la solución de conflictos con el personal del panteón o un problema en particular de las personas; enseguida está la Lic. Fanny Sánchez Neri, quien ocupa el puesto de Líder Coordinadora de Proyectos, con la responsabilidad de operar en los panteones para su mantenimiento y hacer funcionar los proyectos que se pretendan realizar en los panteones para su mejora, así como y liderar los trabajos del panteón y contabilidad. Después está el área de Auxiliar Administrativo, donde entra todo el equipo de trabajo de la administración y por último el supervisor de campo o hectárea que son las personas que están realizando trabajo de campo como supervisar que los trabajadores realicen bien sus tareas encomendadas como pintar las banquetas, poner señalamientos, verificación de fosas, llevar a cabo las inhumaciones, exhumaciones, Re-inhumaciones, etc.

Es de suma importancia que todos aquellos servidores públicos que ocupan puestos de estructura y siendo responsables de las áreas de funcionamiento de la Alcaldía Iztapalapa en los puestos del panteón civil San Nicolás Tolentino están preparados para asumir con responsabilidad y ética profesional su puesto de trabajo asumiendo un rol de líderes comprometidos a desempeñar un trabajo digno siendo eficientes y eficaz, al mismo tiempo sepan guiar a los integrantes de su equipo de trabajo con ética y profesionalismo, motivándolos y estimulando su desempeño laboral construyendo un clima de trabajo favorable para todos los trabajadores y usuarios.

“Se pueden encontrar en la literatura un sinnúmero de términos que adjetivan el liderazgo como: liderazgo servidor (Greenleaf, 1977), liderazgo transformacional, (Bass, 1985), liderazgo visionario (Sashkin, 1998), liderazgo lateral (Fisher & Sharp, 1999), liderazgo distribuido (Gronn, 2002), liderazgo positivo (Cameron, Dutton & Quinn, 2003), liderazgo de máximo nivel, (Blanchard, 2007), liderazgo heroico (Lowney, 2004), liderazgo compartido (Álvarez, 2010), liderazgo poliédrico (Castiñeira & Lozano, 2012), liderazgo peregrino (Segarra, 2018), liderazgo emocional (Goleman, 1996, 1998), solo por citar algunos de los numerosos existentes.”.

El liderazgo transformacional está compuesto por cuatro grandes factores:

- Carisma (que posteriormente Bass modificó por Influencia Idealizada).
- Inspiración o Motivación Inspiracional.
- Estimulación Intelectual.
- Consideración Individual.

“El liderazgo transformacional, entendido como el liderazgo que pone el énfasis en el desarrollo de la autoestima de los empleados que se identifican con la misión del líder. Se produce cuando una o más personas se articulan con otras de tal modo que los líderes y los seguidores se eleven unos a otros a niveles superiores de motivación y moralidad. “Aurelio Villa Sánchez.

El liderazgo juega un papel muy importante dentro de la sociedad y dentro de las organizaciones e instituciones, teniendo a personas que poseen un espíritu líder y son las encargadas de guiar, motivar y potencializar las fortalezas de dichas instituciones, explotar al máximo las habilidades de las personas de su área y de todos sus colaboradores para alcanzar las metas y objetivos es una labor que un líder comprometido puede alcanzar de manera conjunta, logrando con la misión y objetivos de la organización e institución.

En este caso el panteón Civil San Nicolas Tolentino debe de estimular el liderazgo de sus trabajadores que contribuyan al crecimiento laboral y ético de los servidores públicos para no caer en actos de holgazanería y corrupción.

2.3 Desarrollo de las prácticas profesionales y entorno laboral

En la actualidad vivimos y afrontamos una realidad sumamente difícil, ya que estábamos acostumbrados a una rutina, en la cual desempeñamos y realizamos nuestras actividades cotidianas: estrés por el tráfico, las deudas y cuentas por pagar, encontrar un buen trabajo, sobrevivir día con día, tratar de cubrir nuestras necesidades, ir a la Universidad, ir a al gimnasio, planear fiestas, reuniones, etc.

Nuestras vidas han cambiado radicalmente ante la emergencia sanitaria por la cual estamos pasando en todo el mundo, es preocupante y va más allá de lo que se pensaba y que está siendo un factor que altera la forma de vivir y de ver el mundo en el futuro.

México es un país sumamente hermoso, con playas y centros turísticos que enamoran a sus visitantes, basto en selvas tropicales, flora y fauna, rico en cultura y zonas arqueológicas impresionantes que nos dan una identidad cultural como mexicanos, creencias, religión, etc.

Desafortunadamente también está el lado oscuro, ya que en México reina la corrupción, la desinformación, la ignorancia, la discriminación con las demás personas; el sistema educativo está muy lejos de ser lo que la Constitución plantea y que soñamos, todos vivimos y sufrimos distintas desigualdades sociales, etc.

Queda claro que ante esta situación de emergencia sanitaria causada por la pandemia de COVID-19, muchos sufrimos de maneras diferentes esta dura situación.

Por un lado, las personas que tienen un empleo y su economía son informales y que están luchando cada día ante ese reto por conseguir recursos financieros para poder satisfacer sus necesidades y cubrir los gastos de luz, internet que ahora son indispensables para nosotros los estudiantes.

En esta época destacan las personas que han perdido a un ser querido a causa del coronavirus, existen otras personas que toman con responsabilidad las medidas sanitarias y otras personas que hacen caso omiso a todas las medidas de sanidad.

Ciertamente es un problema muy grave el que nosotros como sociedad no tengamos esa capacidad de ser solidarios y que se haga caso omiso a todas las medidas de sanidad para evitar la propagación del virus y sigan aumentando las cifras de contagios y decesos de personas en todo el territorio mexicano y mundial.

Como bien ya lo había mencionado, tenemos cada uno de nosotros diferentes desigualdades sociales, diferentes estilos de vida, trabajo, formas de percibir la realidad, de pensar y de actuar y la educación recibida en casa y en la escuela, lo cual nos lleva a un choque de ideas con el resto de las demás personas de nuestro entorno social.

Si bien cabe resaltar todos estos factores influyen en una situación de emergencia como la que hoy en día estamos viviendo y que ya llevamos casi un año combatiendo, aprendiendo a vivir y sobreviviendo en esta pandemia.

El deber del Administrador Educativo es aportar su granito de arena para contribuir a la mejora de la educación de las demás personas, gestionar los procesos institucionales, ver áreas de oportunidad y tratar de ser eficientes desempeñando con responsabilidad nuestras tareas y obligaciones en la institución que nos encontremos.

La observación y el diagnóstico son herramientas que nos ayudan y llevan a realizar análisis y así podamos intervenir con una propuesta de mejora e innovación para alcanzar las metas y objetivos de la institución en la que desempeñamos nuestras labores como futuros profesionistas de la educación.

La observación me ha servido para darme cuenta de todo lo que sucede en mi entorno laboral y donde desempeñe mis prácticas profesionales, ya que ante esta emergencia sanitaria hemos abandonado muchas actividades cotidianas en mi caso, por ejemplo, las aulas educativas donde yo me formaba profesionalmente en la Universidad Pedagógica Nacional.

Toda esta situación nos ha llevado a tener que realizar actividades, clases, aprendizajes de manera virtual ya que las aulas educativas se convierten en un

factor importante de contagio de este terrible virus que ha cobrado la vida de miles de personas alrededor del mundo.

Es cierto que ahora nosotros tenemos que auto capacitarnos para poder cubrir las demandas que exige el mundo laboral y profesional en estos tiempos de pandemia, para poder subsistir económicamente.

En lo personal estuve realizando las prácticas profesionales de sexto semestre en la CONABIO, pero solo pude asistir un mes, ya que se cerraron las oficinas por el COVID-19, posteriormente tuve que concluir el semestre en línea, utilizando las plataformas virtuales como lo es Teams, Zoom y Google classroom.

Ahora bien, este semestre, que es el séptimo, de igual manera tuve que continuar mi formación profesional en línea y buscar un lugar donde pudiera desarrollar mis prácticas profesionales.

2.4 Mi entorno laboral

Yo trabajo en el panteón civil San Nicolás Tolentino; desde que tenía 15 años, mi papá me empezaba a llevar de vez en cuando para hacerme un poco más responsable y entender situaciones de la vida y del trabajo, pero cuando tenía la edad de 18 años, en Día de Muertos, que son los días 1 y 2 de noviembre, del año 2017, entré de lleno a trabajar, junto con mi papá y dos de mis tíos.

Nosotros somos trabajadores auxiliares, es decir, no percibimos un salario por parte de la alcaldía Iztapalapa, vivimos al día y las propinas y de trabajos complementarios que nos proporciona la gente por nuestros servicios en el panteón, los cuales van desde realizar un servicio funerario, como lo es una inhumación, hacer lápidas, criptas, gavetas, mantenimiento, limpiar, ayudar con la gente en ver qué opción es mejor y tomar una decisión, entre otros apoyos que se pueden brindar en estas circunstancias.

Propuse a la administración del panteón realizar mis prácticas profesionales ahí mismo y fui aceptado; me brindaron la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales en el área de finanzas del panteón.

Hay mucho que aprender y mejorar en esta enseñanza que nos deja la pandemia, pues ya que todos los medios de comunicación, la atención de todos se centra en los hospitales y centros de salud pública en el país.

Pero ¿qué hay del otro lado, es decir en el proceso de la muerte de todos esos pacientes?, esto es, qué hay del lado de los panteones y crematorios.

Si bien desde marzo de 2020 los panteones, al menos en la Alcaldía Iztapalapa, cerraron sus puertas al público en general, para no realizar visitas y así evitar más contagios; sólo quedaron abiertos para realizar los servicios funerarios y llevar a cabo los procesos de documentación, es aquí donde hay mucho de lo que me cuenta como futuro Administrador Educativo.

Ya que mientras en las noticias, redes sociales, medios de comunicación se advertía de la importancia y que realmente estábamos ante una situación muy seria del COVID-19 mucha gente hizo caso omiso y ahora las consecuencias son mucho peores y pueden seguir empeorando.

Aquí en el panteón civil en la primera oleada de contagios y muertes se realizaron y acataron las medidas de sanidad por parte del gobierno de la CDMX para evitar contagios dentro del panteón, se suspendieron las visitas, cierre de negocios al lado del panteón, medidas de sanidad, entre otras.

La primera oleada de muertes estuvo muy fuerte, ya que en los meses de mayo, junio y parte de julio se realizaban más de cien servicios funerarios de cremación e inhumaciones diarias, por protocolo de COVID-19.

Es aquí donde se tuvo que echar mano y apoyo de todo el personal que existe en el panteón civil ya que hay trabajadores de base, autogenerados y auxiliares, que tenemos esa tarea de cubrir esa demanda de servicios.

Desde luego que no ha sido nada fácil, así como en los hospitales las enfermeras y doctores están luchando contra este virus, sufriendo bajas y no contar con el material requerido e improvisar y reutilizar sus guantes, cubre bocas, etc. También es igual en panteones.

Ya que el gobierno de la CDMX ha decidido no cobrar los servicios funerarios de gente que muere por COVID-19, quedando exentos de pagos, sin duda esto es muy difícil para nosotros, ya que nosotros, como auxiliares nos enfrentamos con personas que vienen de una pérdida de un ser querido y traen consigo un dolor muy grande, sentimientos e ideas encontradas.

En mi empleo nos sostenemos de los servicios proporcionados, tenemos que sustentar nuestras necesidades básicas de las actividades que se generan en este panteón.

Las medidas de sanidad que se implementaron en el panteón civil, en la primera oleada incluyeron la disminución de la presencia de personas; solo se permitía el

acceso de 15 personas si el difunto falleció por causas naturales y de cinco personas si falleció por COVID-19.

Ahora, después de la segunda oleada de contagios y muertes se adoptó una drástica medida de sanidad: si el difunto falleció por causas naturales pueden ingresar cinco personas y si falleció por COVID-19, sólo es una persona. Esta medida es, sin duda, algo muy difícil por todas las tradiciones que en torno a la muerte tenemos como cultura, algo muy duro para todas las personas que quieren acompañar y dar el último adiós a su ser querido.

Ya que esta situación por la pandemia ha golpeado terriblemente todas nuestras creencias religiosas y culturales en cuestión de dar el último adiós a los seres queridos y cómo se alteró el patrimonio cultural de la tradición de la muerte en México.

Toda persona que ingresa al hospital, en condición grave a causa del virus, prácticamente muere sola, siendo que previo a esta pandemia, cuando un familiar estaba muy grave de salud, los familiares los acompañaban en todo el proceso de la enfermedad y de la muerte; los podían cuidar, platicar con ellos y verlos en los hospitales, ahora la situación es completamente diferente, ya no pueden estar con ellos en ese proceso y solo queda esperar a recibir un informe médico con esperanzas de que se va recuperando satisfactoriamente o esa desgarradora noticia de que ha fallecido la persona.

Posteriormente al deceso, los protocolos y procesos que se siguen es dar el servicio funerario: el cadáver sale del hospital directo al crematorio o al panteón, como lo he dicho esto es muy difícil para las personas, ya que en la normalidad y según su religión el cuerpo del familiar era trasladado a la funeraria para preparar el cuerpo y embalsamar para llevarlo a su casa y allí velarlo y que su familia se despidiera de él y toda la gente que en su vida del difunto conoce y quiere darle el último adiós, ahora no se puede ya que una vez el cuerpo saliendo del hospital pasa directo al crematorio o se realiza la inhumación, ya las personas no pueden despedir ni acompañar a su familiar hasta el último momento.

Para quienes laboramos en los servicios funerarios, en el panteón, es sumamente difícil para nosotros ya que cuando llegan las personas con todo el dolor y se les notifica que solo es una persona es la que puede ingresar, la familia termina por romper en llanto, otras personas se ponen violentas, amenazan, golpean, insultan a los guardianes que están en la puerta, mucha gente ha tenido que despedirse de su familiar en la calle afuera del panteón civil y no solo son unos pocos, realmente son muchas las carrozas que están afuera del panteón esperando su turno para ingresar los cuerpos, sin duda son experiencias muy fuertes y sensibles a la vez, ver a la gente sufriendo, su desesperación, impotencia, es muy fuerte esta parte de la despedida de sus familiares, ahora bien se vuelve más difícil ya que tenemos una saturación de servicios en el crematorio, hemos sido rebasados y se tienen que hacer convenios con los crematorios privados porque realmente ya no se puede cubrir esos servicios, a tal grado que se les entregan a sus familiares su cenizas un día o dos días después de que lo hayan ingresado al crematorio, en la inhumaciones se tiene que estar constantemente abriendo fosas nuevas y exhumar las fosas que ya están vencidas para poder cubrir la demanda de fosas y tener un soporte que nos de ventaja en seguir cavando más fosas.

Cada vez se empieza a convertir más en una labor social que un trabajo para vivir, ya que al ser muertes por protocolo y están exentos de pago, mucha gente piensa que todo el servicio es gratis y que se molestan cuando les pedimos una cooperación o ayuda para cubrir nuestros gastos; no toda la gente es igual, otras son más prepotentes, unas son más nobles y caritativas, otras personas aunque quisieran no pueden, porque están en una condición económica más desfavorable que nosotros, los trabajadores del panteón; hay personas que sí tienen mejores recursos financieros y nos ayudan.

Ahora bien, ninguna instancia de gobierno nos brinda el material necesario para protegernos cuando realizamos los servicios funerarios, volviéndose más una situación complicada para nosotros, ya que son muchos cuerpos para inhumar y si son por protocolo la orden es bajar el cuerpo de la carroza directo a la fosa, es aquí

cuando el familiar quiere despedirse y no poder por que las situaciones de sanidad no llegan a ser las mejores entrando así en conflicto con las personas.

De igual manera, si hacemos un análisis más detallado, encontramos que hay familias que no solo perdieron a un ser querido por COVID-19, debemos tomar en cuenta todo lo que se vive después de esa pérdida, las personas quedan muy inestables económicamente, ya que el hecho de comprar los tanques de oxígeno y material médico, guantes, cubre bocas, medicamentos, entre otros muchos insumos más, quedan muy gastados y les queda poco presupuesto para contratar una funeraria y todos los servicios que requiere una persona fallecida.

Hay funerarias que vieron en esta coyuntura su área de oportunidad y han incrementado los precios en sus servicios.

2.5 Diagnóstico de la situación administrativa del Panteón (Análisis FODA)

“El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) en la empresa.” Albert S. Humphrey.

El FODA es una herramienta que nos ayuda como Administradores educativos a mejorar y realizar de manera eficiente y eficaz nuestras tareas y responsabilidades que desempeñamos en cualquier institución para alcanzar los objetivos y metas de cada área e institucional, también nos ayuda a desarrollar una planificación y poder intervenir en la elaboración de estrategias innovadoras que sean competitivas al mercado y a las exigencias de la institución donde nos desempeñamos como profesionistas.

La herramienta FODA nos permite identificar las Fortalezas que tiene la institución y que se pueden aprovechar al máximo, las áreas de Oportunidad donde la institución puede encontrar un crecimiento y mejora en sus servicios y alcanzar sus objetivos y funciones operacionales, detectar las Debilidades que la institución tiene y que se deben trabajar para mejorar y por último las Amenazas que existen para la institución.

Dentro de mi análisis FODA que realicé en el panteón civil San Nicolas Tolentino y de las herramientas y habilidades que he adquirido en la Licenciatura en el diagnóstico de este me encontré con:

Fortalezas: las fortalezas con las que cuenta el panteón civil son sus recursos humanos, la mayoría de los colaboradores que tienen una licenciatura terminada, en este caso los autogenerados.

Oportunidades: no toda la gente auxiliar tiene estudios y es fácil convencerlos con un buen trato o palabras para que colaboren las tareas del panteón o ayuden por conseguir algún puesto de trabajo dentro del gobierno.

Debilidades: la corrupción, el estado de confort y la holgazanería por parte de muchos trabajadores que son de base y no se pueden dejar sin empleo.

Amenazas: todos los errores que el personal comete en los papeleos o los fraudes que comete el personal y la falta de capacitación.

Como mencioné, me di cuenta de muchas cosas que administrativamente están mal realizadas en sus procesos de gestión, ya que el problema viene desde la Alcaldía por qué no se siguen los procesos administrativos correspondientes y siguen los llamados “apadrinamientos” ya que, por ser conocido, compadre, amigo, familiar de los jefes se ponen a las personas en cargos públicos que en primer lugar no están preparados ni reciben una capacitación para desempeñar las labores.

En el caso del panteón, el que ocupa el cargo de jefe de unidad departamental (J.U.D) lo designan desde la alcaldía y este a su vez trae consigo a su equipo de trabajo y se le unen trabajadores del panteón, a su vez este J.U.D dispone de sus áreas de trabajo y quita y pone al personal de su agrado, hay gente que no sabe de números o solo tiene la secundaria terminada y ocupa el puesto de Administrador o de otros puestos que son claves para el óptimo funcionamiento del servicio.

El personal que existe dentro del panteón es quienes cuentan con plaza de base, que no se pueden despedir ni reducirles el salario o disminuir su categoría laboral. Este personal está en una zona de confort y conductas oportunistas. El personal que cobra por autogenerados son trabajadores que ganan al mes cierta cantidad de dinero y no tienen prestaciones ni seguro y si su trabajo no es del agrado del jefe se puede despedir sin problema, cabe destacar que en este programa de la alcaldía y personal que se envió al panteón son jóvenes egresados de las universidades, en mi caso, cuando realicé mis prácticas profesionales en el área de finanzas, con la que yo realizaba todas estas tareas era una licenciada en pedagogía que realizaba todas las conciliaciones y lleva la contabilidad del panteón.

Continúan los auxiliares, que son voluntarios que están en todas las áreas del panteón y que buscan tener ingresos para satisfacer sus necesidades básicas y que están a la espera de que un jefe los tome en cuenta y pueda gestionar su base.

“Motivar a los interesados e involucrados a realizar las acciones necesarias. Todos los socios del negocio deben comprometerse con una visión común, de manera que cuando ésta se haya concretado, todos estarán satisfechos con los resultados. En un contexto de cambio, las personas siempre son llamadas a salir de su estado displicente y a trabajar en condiciones de alta exigencia, al mismo tiempo que son estimuladas a desarrollar sus habilidades y competencias. Es la visión del negocio la que produce el entusiasmo y provoca las fuerzas para enfrentar desafíos a cambio de la recompensa de la concreción futura de sus anhelos.” *Chiavenato*.

La falta de capacitación al personal y la falta de valores y ética profesional hacen que muchas veces el personal administrativo caiga en actos de corrupción y realicen fraudes a los ciudadanos que acuden a solicitar un servicio funerario.

2.6 Mejoras en el sistema de información y procedimientos del panteón civil San Nicolas Tolentino

La información que se maneja dentro del panteón civil san Nicolás Tolentino y en el área de finanzas es la relativa a las conciliaciones y contabilidad de la totalidad de los panteones que hay en Iztapalapa. Sin duda es demasiada información y mi sugerencia consiste en invertir en tecnología y crear una base de datos que permita sistematizar y contar con información más clara y precisa en cuanto a finanzas, servicios y disponibilidad de efectivo.

Los panteones de la alcaldía Iztapalapa dependen directamente de dicha alcaldía y es quien proporciona todos los recursos financieros y materiales para su operación de cada panteón, pero si se invierte en equipos de cómputo y reemplazar el material de trabajo como lo son las máquinas de escribir, tener información a la antigua a lápiz y papel, los panteones y en específico el panteón civil san Nicolás Tolentino tendría y poder ser capaz de dar informes completos no solo de una situación financiera si no que con toda la información que se tiene tan solo en el recibo y baucher se podrían dar informes semanales, quincenales, mensuales y anuales de cada panteón con sus cifras monetarias al igual dar un informe que tenga más control y sea más preciso arrojando información como:

- Los tipos de servicios más frecuentes.
- Los precios y accesibilidad de servicios.
- Compras y ventas de fosas prorrogables o criptas.
- Pronosticar cuándo son las fechas en las que hay más demanda de servicios y estar prevenidos y no improvisar fosas y hacer esperar a las personas para llevar a cabo la inhumación de los cuerpos.
- Cuántas exhumaciones se realizan por día, mes y año.
- Los lotes con mayor demanda ya que a la gente les gusta más uno que otro.
- Conteos generales de fosas disponibles.
- Nombres de las funerarias recurrentes que ingresan al panteón.
- Tener un control de cuánta gente auxiliar, autogenerados, programas y de base hay en todo el panteón.

- Contar con un área de difusión cultural dentro del panteón.
- Hacer uso de las plataformas y utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación, (Tics) y brindar la atención al público o cliente, de manera vía correo o crear una página institucional donde las personas también puedan contactar y contratar servicios y pagos.

Este trabajo que realicé en mis prácticas profesionales y las recomendaciones y propuestas realizadas, lamentablemente, quizás no duren mucho, ya que como se recordará, cada tres años se llevan a cabo elecciones y con ello se hace el cambio de administración y los nuevos jefes designan a su equipo de trabajo e implantan sus propios esquemas de organización. En ellos estará quitar o reubicar al personal que se encuentra en el panteón civil san Nicolás Tolentino y por otra parte, desafortunadamente, la situación actual de la pandemia no permite llevar a cabo procesos e implementarlos, ya que todo está suspendido y mucho personal de las oficinas de panteones se enfermó de COVID-19; también fallecieron miembros del equipo de trabajo en el que yo estaba y con la persona encargada de desarrollar la plataforma para tener una base de datos también falleció, actualmente con la pandemia en curso y el cambio de administración, el trabajo y propuestas no prosperaron.

2.7 Mejoras en procedimientos

Dentro de toda organización e institución existen procesos y procedimientos claros y estipulados en el funcionamiento correcto de estas dichas organizaciones e instituciones orientadas y dirigidas por personal capacitado para dirigir el trabajo y con ello se pueda llegar a objetivos deseados dentro del área de trabajo.

Durante mi estancia en la oficina del panteón Civil San Nicolás Tolentino me pude percatar de muchos procesos interrumpidos, por parte del personal de todas las áreas y jefes responsables, al igual que puestos de trabajo y personal que labora dentro de esta oficina, ya que si bien debido al constante flujo y cambio de personal tanto administrativo como operacional entorpece dichos procesos administrativos y se crea una red de confusión, retrasos, falta de comunicación, desinformación, pérdida de documentos, además de la existente corrupción por parte de servidores públicos.

En el caso de finanzas existe mucho desorden, ya que no se cuenta con personal capacitado y que las personas que ocupan los puestos no tienen los estudios derivados a administración o contabilidad, como por ejemplo la persona que me enseñó y oriento en el desarrollo de mis prácticas profesionales tiene una licenciatura en pedagogía y ocupa un puesto que no corresponde a su licenciatura de igual manera desempeña un trabajo excelente con las cuentas del panteón.

Dentro de todos los procesos en el área de finanzas existe la necesidad de que se creen procesos claros y concretos para agilizar la concentración de recibos, la captura de dichos recibos con su baucher, realizar el análisis de toda la información, realizar la correcta conciliación del mes correspondiente y no retrasarse hasta cuatro meses, de igual manera todas las personas que conforman el área deben de cumplir puntualmente con su trabajo y tengan constante comunicación.

Mis observaciones y sugerencias para mejorar en el área de finanzas es la siguiente:

- Debe de existir específicamente una persona que esté encargada y sea responsable de ir a por todos los recibos de los panteones y concentrarlos en el área de finanzas del panteón San Nicolás Tolentino.
- Que una persona sea la encargada de acomodar y revisar todos los recibos con su comprobante de pago y que estén completos y reportar si uno de ellos o algún recibo se ha perdido.
- Coordinar con el personal que lleva a cabo el proceso de documentación; verificar bien que todo recibo y comprobante coincida la información correcta del servicio como lo son: importe, fecha, descripción del servicio y reportar o señalar cualquier anomalía dentro de cada recibo o comprobante.
- El equipo de trabajo sea comprometido y entregue a tiempo su información, para realizar el armado y conjunción de toda la información.
- Eliminar los actos de oportunismo y conductas de holgazanería.
- Debe de existir una comunicación de todos los miembros del equipo y señalar los errores cometidos, ya que se equivocan y no lo reportan y a la hora de elaborar los reportes financieros se vuelve muy complicado.
- Definir las tareas, obligaciones y responsabilidades de cada integrante ya que existe confusión de quien realiza cada actividad y ni ellos saben lo que debe realizar uno y lo que realiza el otro.
- Instrumentar cursos de capacitación constante para el personal, en materia de transparencia, control y manejo de la información.
- Notificar enseguida cualquier alteración de recibo o baucher.

Está claro que si no se sigue un orden y se respetan dichos procedimientos y se ponen claras las reglas del juego seguirá existiendo retrasos en el equipo de trabajo y se seguirán teniendo actitudes oportunistas y holgazanería del área de finanzas y en este caso la encargada de llevar las conciliaciones es la que termina realizando todo el trabajo de los demás integrantes, corrigiendo errores y finalmente se vuelve un clima de trabajo pesado ya que empiezan los conflictos entre compañeros y problemas personales que crean un círculo vicioso al estar evadiendo sus responsabilidades.

2.8 Condiciones ambientales y organizacionales

Dentro del panteón civil San Nicolas Tolentino se debe de contar con una persona designada o un puesto de trabajo que evalúe dentro de la institución el desempeño de las tareas, obligaciones y responsabilidades del trabajador o servidor público para que desempeñen bien de manera óptima su trabajo. En este apartado destacó puntos importantes para el funcionamiento y fluidez de trabajo dentro de una institución cuál sea.

SUPERVISIÓN RECIBIDA:

La calidad del trabajo se aprecia, gracias al trabajo de la supervisión, directa o indirecta, si el personal de supervisión está bien capacitado es normal que los trabajadores realicen un buen trabajo.

Al valorar esta responsabilidad directiva, se considera normalmente tanto el tipo y nivel de la supervisión desde el punto de vista de la naturaleza del trabajo de los colaboradores y por tanto de la dificultad de la actividad de la supervisión como el número de puestos de trabajo jerárquicamente dependientes directos o indirectos.

De igual manera es importante que cada trabajador o servidor público tenga una responsabilidad de tareas y actividades a realizar de acuerdo con su puesto de trabajo, conocimiento, habilidades y aptitudes, para que sea capaz de realizarlas con éxito, esto porque muchas veces hay trabajadores que desempeñan tareas y actividades que no les corresponden y por ende no saben cómo realizarlas, provocando conflictos internos entre trabajadores.

RESPONSABILIDAD POR ACTIVIDADES:

Se refiere al cumplimiento de los servicios asignados de acuerdo con el empleo correcto de los datos e información que llevan al desenvolvimiento de las obligaciones asignadas para cada uno de los integrantes dentro de una institución.

RESPONSABILIDAD POR RELACIONES DE TRABAJO:

Valora la responsabilidad para dirigir, mantener y desarrollar dentro y fuera de la institución, además las relaciones con otras personas y relaciones que son necesarias para el desarrollo de los propósitos establecidos.

Generalmente y para la valoración de esta responsabilidad se consideran:

1. Los motivos, el contenido y la frecuencia de las relaciones.
2. El tacto, la diplomacia y la cortesía necesarias.
3. La importancia de las relaciones para establecer una unidad de acción y una coordinación de esfuerzos.
4. El nivel de los funcionarios con los que se establecen y mantienen relaciones.
5. Las consecuencias de tales relaciones en cuanto a alcanzar los objetivos de la tarea o de la institución en general.

Se tiene que dotar al trabajador de herramientas y brindarle los recursos necesarios para su buen desempeño de tareas, responsabilidades y obligaciones, para que no esté haciendo esfuerzos extras con el poco material o falta de herramientas, así mismo el trabajador o servidor público tiene la responsabilidad de cuidar su material de trabajo.

RESPONSABILIDAD POR EQUIPO Y MATERIALES:

Se trata de la valoración de los daños que pueden llegar a ocasionarse a los materiales, a los instrumentos, a la maquinaria, a las instalaciones, al proceso de trabajo, a los errores de ejecución y a la falta de cuidado y de atención por parte del servidor que desempeña las tareas.

Se debe de crear un ambiente sano y convivencia entre colaboradores y jefes, ya que el buen clima laboral es un factor que ayuda bastante dentro de la institución para que se pueda realzar un buen trabajo en equipo, ya que muchas veces el mal

clima laboral puede fomentar resentimiento, enojos, frustración entre los colaboradores cayendo en un problemas personales, por otro lado se debe de contar con un ambiente sano e infraestructura segura y limpia contando con todos los señalamientos de seguridad e higiene, donde los trabajadores desempeñan sus labores día con día.

CONDICIONES DE TRABAJO:

Se trata de condiciones basadas en valores, equidad, respeto, entre muchas otras que ayuden a una mejor convivencia dentro de un entorno laboral.

Por otra parte, se busca un ambiente favorable para llevar a cabo ciertas actividades. Para la valoración se considera lo siguiente:

1. La intensidad de los elementos desagradables o nocivos (exposición al calor, frío, intemperie, humo, vapores, ruidos, vibraciones, humedad, malos olores, restos humanos, etc.).
2. La duración de la exposición a tales elementos.
3. El riesgo de contra enfermedades.
4. La existencia y la aplicación de eventuales sistemas de protección.
5. Jornadas de trabajo de acuerdo con los reglamentos existentes.
6. Traslado a diferentes lugares.

Toda persona es propensa a tener errores en su puesto de trabajo y es necesario que tenga la honestidad para aceptar sus errores y no dejarlos pasar en alto, ya que podrían causar más problemas dentro de la institución y dentro del equipo de trabajo, como se ha suscitado dentro de las oficinas del panteón civil San Nicolas Tolentino, también es ayudar al colaborador y explicarle de manera humana con ética y respeto de que ha tenido un error y debe de aprender del mismo para evitar más errores de procedimientos.

ERROR:

Ese factor se refiere a la probabilidad de cometer errores y su trascendencia y consecuencias. En la evaluación de este factor, se debe tomar en cuenta el grado de posible error y la frecuencia con que el trabajo realizado.

Según el nivel de dificultad y la naturaleza del puesto, los errores podrán ser corregidos con suma rapidez y facilidad en el curso natural del trabajo.

Podrán corregirse en la ejecución del trabajo, pero podrán ocasionar trastornos que podrían causar grandes daños o retrasos mientras los errores se corrigen: o podrá ser difícil apreciar los errores que se cometan y que ocasionen gran pérdida de tiempo e imagen de la Institución, así como recursos mientras sean corregidos.

Toda persona que desee ocupar un puesto de trabajo dentro de una organización e institución debe de pasar las pruebas requeridas y recibir constantemente una capacitación para que pueda desempeñar un trabajo excelente, desafortunadamente dentro de las oficinas del panteón civil San Nicolas Tolentino los puestos de trabajo están ocupados por personas que no cumplen el perfil del puesto para su operación.

REQUERIMIENTOS:

Se entiende por requerimientos el cúmulo de conocimientos, habilidades experiencia y capacitación académica o su equivalente, necesarios para el adecuado desempeño del trabajo, condiciones que deben poseer los candidatos a los puestos.

En algunos casos en que se requieren conocimientos, habilidades o experiencia especial para desempeñar correctamente un puesto, se especifican dichos factores en el requisito.

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS Y SOCIOLÓGICAS:

Se refiere a las habilidades, destrezas, conocimientos, adiestramiento y otras aptitudes que deben poseer las personas para desempeñar eficientemente los puestos. Prácticamente son características que debe cumplir un perfil, estas personas requieren de un buen conocimiento de las exigencias que demanda el panteón y esto permitirá evaluar el éxito en el trabajo.

Todos estos apartados ayudan de manera positiva a llevar al éxito al Panteón San Nicolás Tolentino, pero en sí, a cualquier institución que tome en cuenta estos puntos administrativos que al menos en mi opinión son de suma relevancia y tienen que estar presentes.

2.9 Mejoras en capacitación

“La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.” Chiavenato.

“La capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para el desempeño de determinado puesto o trabajo”. Flippo.

“La capacitación significa educación especializada. Comprende todas las actividades, que van desde adquirir una habilidad motora hasta proporcionar conocimientos técnicos, desarrollar habilidades administrativas y actitudes ante problemas sociales”. McGehee.

Es sumamente importante que los jefes se interesen en brindar una capacitación continua a los trabajadores del panteón civil San Nicolas Tolentino, desde ellos mismos como jefes, el personal de base, personal de autogenerados y los trabajadores auxiliares, ya que los actos de corrupción y holgazanería están presentes todos los días en los diferentes puestos de trabajo y niveles.

Estos actos de corrupción, la inexperiencia, falta de conocimientos y ausencia de ética profesional sin duda este tipo de acciones hace ver muy mal a la administración del panteón civil San Nicolas Tolentino y a todas las personas que laboramos dentro del panteón.

Según Chiavenato, los principales objetivos de la capacitación son:

1. Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
2. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
3. Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

En términos generales, una capacitación tiene como propósito principal brindar información y destrezas a la gente que lo necesita. Además, tiene un sinnúmero de ventajas llevar a cabo una buena capacitación, dentro de una organización.

Levantar la moral de la organización. Esto puede generar un ambiente más agradable entre el personal de trabajo, así como tener un espíritu más optimista en la organización al aumentar la satisfacción que los empleados y /o voluntarios sienten con respecto a su trabajo. Con esto va muy de la mano entrar en un grupo que te brinde confianza y apoyo ya que es un grupo de personas que quieren lograr un mismo fin.

Ofrecer sesiones de capacitación puede volver más eficaz a la organización. Esto beneficia en mayor parte a la organización en general ya que el personal o voluntarios involucrados, se vuelven mejores en lo que hacen. No solo se trata de transmitir conocimientos del facilitador a empleados, si no de que el maestro (o facilitador) también aprende de sus alumnos. De modo que, si el o los capacitadores mantienen un contacto regular con la organización (por ejemplo, si son empleados, o si siempre organizan capacitaciones para ese grupo), ellos podrían perfectamente aprender cosas que pueden usar para ayudar a la organización de otras formas. Por tanto, llevar a cabo una sesión de capacitación puede ser verdaderamente una situación en la que todos salen ganando.

Una organización no solo se tiene que limitar a un programa fijo de capacitación, ya que de igual forma sabemos que no todas las personas aprenden y adquieren conocimientos de la misma manera, cada organización debe estar preparada para presentar una capacitación ocasional sobre temas que se convierten en un problema en cada comunidad.

Capítulo III. Propuesta de formación tanatológica para la educación

3.1 Tanatología

La tanatología es una disciplina que nos va a ser de mucha ayuda para asimilar las pérdidas humanas de familiares, amigos, compañeros, etc. ya que es bastante doloroso ver como se han llevado a cabo los procesos de infección, enfermedad y fallecimiento de las personas, ya que, si bien los difuntos en vida sufrieron demasiado las consecuencias físicas del virus, también está el hecho de que murieron solos sin ningún familiar que lo acompañara en ese proceso de vida-muerte, desde luego para los familiares también ha sido muy difícil estar alejado de su familiar, y como bien ya lo he mencionado en los crematorios y panteones también existieron medidas preventivas de sanidad que solo era limitado el acceso de familiares, sin duda alguna fue un proceso muy complicado tanto para el difunto como para sus familiares, realmente es triste ver como acabo con la vida de muchas personas alrededor del mundo.

En 1901, el término Tanatología, “La ciencia de la muerte”, fue acuñado por el médico ruso Elías Metchnikoff (1845-1916), premio Nobel de Medicina en 1908. 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.

El *Instituto Mexicano de Tanatología* la define así:

“Es el estudio interdisciplinario del moribundo y de la muerte. Especialmente de las medidas para minimizar el sufrimiento físico y psicológico de los enfermos terminales, así como la aprehensión y los sentimientos de culpa o pérdida de los familiares y amigos, al igual que evitar la frustración del personal médico”.

Etimológicamente la palabra Tanatología proviene del vocablo tanatos, que deriva del griego Thanatos, nombre que en la mitología griega se le daba a la diosa de la

muerte, Thanatos (la muerte) es representada con una guadaña, un ánfora y una mariposa. La guadaña indica que los hombres son cegados en masa como las flores y las hierbas efímeras, el ánfora sirve para guardar las cenizas, y la mariposa que vuela es emblema de esperanza en otra vida, y de logos que deriva del griego logos, tiene varios significados: palabra, razón, estudio, tratado, discurso, sentido, etcétera. La gran mayoría de los filósofos griegos le daban la acepción de sentido. Considerando esto último, la Tanatología puede definirse etimológicamente como “la ciencia encargada de encontrar sentido al proceso de la muerte”

La autora Isla (2008:1) menciona que

La muerte, como el nacimiento, se encuentra condicionada por importantes cambios culturales. Y hoy en día seguimos atados a una cultura tradicional sin permitirnos hablar abiertamente sobre la muerte y mucho menos dentro de un contexto educativo.

El avance tecnológico ha producido el desplazamiento de la muerte. Dejó de hablarse de la muerte y por lo tanto se perdió la posibilidad de enfrentarla cara a cara. La tanatología, como disciplina de ayuda profesional, concibe integralmente a la persona en su ser bio-psico-social-espiritual, para vivir en plenitud.

Siendo la muerte un evento delicado de enfrentar, es necesario saber cuál ha sido la preparación tanatológica dentro del individuo, la familia y la comunidad, para poder ir entendiendo las nuevas generaciones y dar respuesta a las problemáticas actuales de frente al tercer milenio (Isla, 2008:9).

Como bien ya hemos visto la tanatología y la pandemia juegan un papel importante en la sociedad, ya que la pandemia se encargó del fallecimiento de las personas, ahora la tanatología es una ventana y área de oportunidad para que podamos llevar un proceso de sanación y sano duelo para continuar con nuestras vidas y podamos familiarizarnos con la muerte de manera sana ya que desde nuestra cultura mexicana estamos vinculados a ver la muerte de manera amigable, aun así podemos educar a niños y niñas gracias a esta herencia cultural y se pueda

humanizar más a las personas, ya que la cultura como educación y estímulo permite lograr un aprendizaje significativo.

En esta pandemia muchas instituciones tuvieron que adaptarse al nuevo cambio y reto que la pandemia les puso, desde optimizar más sus procesos, eficiente sus recursos y la inclusión de plataformas digitales, crear e innovar para adaptarse, la educación también está en la obligación de replantearse y encontrar áreas de mejora y oportunidad para que pueda incluir y fomentar un ambiente sano entro del aula educativa teniendo presente los duelos personales de cada alumno y alumna, de igual manera esta pandemia rompió con los paradigmas de la educación que si ya de por si estaban un poco viejas, ahora estamos en ese reto de poder utilizar las plataformas digitales tanto alumnos y docentes, la auto capacitación fue fundamental para que cada persona pudiera seguir aprendiendo aun así con sus propias desigualdades sociales.

Se tiene que empezar a tener una mentalidad innovadora por eso la tanatología es una herramienta de ayuda a los alumnos ya que ha sido la muerte un tema que no está presente dentro de las aulas educativas, siempre se educa para ser mejores ciudadanos y excelentes profesionistas, pero también se debe de pensar en los procesos humanos de la vida del ser vivo.

3.2 Duelo

A lo largo de la vida, experimentamos diversas pérdidas, el tiempo y forma en que se vivan estas etapas es determinante para el desarrollo de estas, y no discrimina edades, tanto le puede suceder a un niño, como a un adulto lo que si se tiene que diferenciar es que no es lo mismo experimentar una pérdida durante la infancia que en la adolescencia o la edad adulta. Esto se debe al nivel de percepción y al desarrollo cognitivo.

Así como el duelo se ve afectado por las distintas etapas del ser humano, de igual manera existen diferentes tipos de duelos y con ello un proceso de afrontación, aceptación y superación.

Es todo un proceso que conlleva varias etapas y que toda persona que se encuentra en una situación emocional y real ante una pérdida humana de un familiar, ser querido, amigo, una mascota o está en una situación muy delicada emocionalmente.

La Dra. Kübler-Ross, considerada la madre de la tanatología, enunció cinco etapas que se viven durante el duelo:

- Negación: es un mecanismo de defensa que permite amortiguar el dolor ante una noticia inesperada e impresionante y permite la recuperación gradual del impacto inicial.
- Ira: surgen los por qué, es una fase de liberación emocional a través del enojo, generalmente por la falta de control sobre la situación.
- Negociación: ante la dificultad de afrontar la difícil realidad, se intenta llegar a un acuerdo para superar su situación.
- Depresión: aparecen otros síntomas, la persona se ve invadida por una profunda tristeza. Es un estado preparatorio para la aceptación de la realidad. Es necesario que se permita expresar el dolor, se requiere de mucha comunicación y compañía.
- Aceptación: capacidad de asimilar la situación, la comunicación cambia en un sentido esperanzador, confiando en que hay un sentido en lo vivido.

Y aunque no podemos dejar de sentir dolor por el hecho de sufrir una pérdida, podemos minimizarlo y saber cómo enfrentarlo de una manera correcta.

El duelo es algo que no se tiene que dejar pasar a la ligera y hay que aprender el significado real del duelo ya que de no hacerlo así, se podría caer en tener una idea errónea de lo que realmente es un duelo sano, ya que podríamos estar confundiendo un duelo sano con un duelo que no lo es, si bien el duelo y la tanatología no es olvidarse de la persona que ha fallecido, tratar de borrarlo de nuestra vida, nuestros recuerdos, nuestros sentimientos y pensamientos, el duelo sano es buscar una tranquilidad y aceptar el nuevo proceso al que el difunto paso, aceptando su muerte y haciendo las paces con el ante tal despedida.

Debemos de ayudar a los alumnos a superar de manera sana y satisfactoria su duelo ya que, si bien hoy en la actualidad nuestro entorno social está lleno de duelos personales por las pérdidas humanas de la pandemia, es nuestro deber como trabajadores de la educación pensar y voltear a ver a nuestros alumnos y alumnas en estos tiempos difíciles de pandemia para que podamos ayudarlos, orientarlos y superar de manera conjunta todos estos duelos personales.

3.3 La cultura de la muerte y la muerte en la cultura

La muerte se puede ver de dos maneras diferentes; una de ellas, desde el ángulo de la biología, como lo mencionan en la ciencia, salud y biología del ser humano, ya que el ser humano tiene cuatro etapas a lo largo de su desarrollo, nacer, crecer, reproducirse y morir, la ciencia nos explica que la muerte va de la mano del ser humano y es un proceso natural que todos como seres vivos pasamos, decretando como muerta a una persona que ya no presenta signos vitales y ya no realiza ningún movimiento, pasando a la etapa de descomposición y sirviendo de abono para la tierra y dando permiso a otros organismos vida.

La segunda manera de ver a la muerte es de manera espiritual y cultural, es decir, tener creencias religiosas; principalmente católicas, donde hay un Dios como referencia explicándonos que toda persona que muere tiene una vida eterna a lado del creador y su alma abandona su cuerpo para emprender un viaje al más allá, donde se cree que si fue una persona con valores, respeto y amor a sus prójimos tiene derecho a descansar en paz en la vida eterna, si fue una persona que fue malvada en su vida y hacia daños a la sociedad y a las demás personas, su castigo será el infierno donde pagará sus actos violentos.

En todo el mundo a lo largo de la historia se ha percibido de manera diferente a la muerte y cada país tiene una cultura diferente de cómo sepultar o cremar a sus difuntos, ya que por ejemplo la cultura griega nos muestra cuál era su creencia y su proceso de despedir a sus difuntos el cual era colocarle dos monedas en los ojos ya que se creía que la persona en su viaje hacia el inframundo donde reinaba Hades el Dios de la muerte un verdugo era el que los llevaba en lancha y se les pagaba con esas monedas colocadas en sus ojos.

En la cultura egipcia, cuando el faraón moría, los depositaban en un sarcófago con todas sus pertenencias y ejecutaban a todos sus sirvientes para que aún le siguieran sirviendo en la eternidad.

Recordando la historia de nuestro país, en México existieron las culturas prehispánicas y hay toda una herencia cultural mesoamericana, una de ellas era el

culto a los diferentes dioses realizando danzas, bailes, ofrendas, sacrificios de animales, sacrificios humanos, etc.

Claramente existía una religión politeísta el cual existían muchos dioses que veneraban y claro que también el culto a la muerte y los sacrificios humanos es una herencia cultural y les daba una identidad como tribu, pueblo o aldea que se transmitía y ha dejado huella en la historia de un país.

En México en las culturas prehispánicas se enterraban con un perro xoloescuintle ya que tenían la creencia de que se cruzaba un río y el perro como fiel guía espiritual acompañaba el alma de la persona.

En el caso de México es muy interesante ver cómo las personas y en la sociedad en su conjunto, como parte de su cultura, se apreciaba y veneraba a la muerte y cuando llega la conquista de los españoles, se gesta un sincretismo y mezcla de ideas, religiones, gobierno, economía, etc.

Por otra parte, la muerte para los españoles era cruel e imperdonable que se realizaran sacrificios humanos, pues su religión católica no está bien visto por Dios porque es un pecado capital privar de la vida a otra persona y se merece el infierno.

Sin embargo, curiosamente, la base de la religión católica es el sacrificio de Jesucristo, que, con su muerte como hombre, redime de todos los pecados al mundo entero.

Aquí en México, tras la conquista de los españoles, empezó la evangelización de las personas "indias" como ellos los nombran, mediante la doctrina católica empezaron a cambiar la idea de las personas, desechando su religión y que todo individuo de la Nueva España adoptará el catolicismo.

El proceso que se generó fue el del sincretismo religioso, es decir, que los pobladores originarios sustituyeron imágenes y rituales por los símbolos católicos, pero continuaban venerando a sus deidades. Muchas de las fiestas se empalmaban y hay una simbiosis entre ambas culturas.

Actualmente hablar de muerte sigue siendo un tabú en nuestra sociedad “Los seres humanos nos volvemos torpes para hablar de la muerte,” aseguró la doctora María Asunción Álvarez del Río, académica del Departamento de Psiquiatría y Salud Mental de la Facultad de Medicina, quien reconoció que somos un país que ha perdido la cultura de hablar sobre temas relacionados con el final de la vida.

Nos cuesta mucho hablar de muerte ya que es algo que duele y es un tema no hablado para evitar generar este tipo de dolor, simplemente se deja pasar y que el tiempo lo cure desencadenando diferentes tipos de duelo y maneras en las que se supera.

La cultura influye de manera potencial en el desarrollo de un individuo en la sociedad, ya que la cultura es una herencia que da una identidad y símbolo de pertenencia a un individuo perteneciente a una sociedad, comunidad, pueblo dándole una identidad a base de su cultura, tradiciones, vestimenta, lengua, gastronomía y por supuesto sus rituales fúnebres a sus difuntos.

Para Lotman (1996:157) “desde el punto de vista de la semiótica, la cultura es una inteligencia y una memoria colectivas, esto es, un mecanismo supraindividual de conservación y transmisión de ciertos comunicados (textos) de elaboración de otros nuevos”

La memoria de nuestra cultura mexicana es un espacio común donde los textos pueden crearse, conservarse y resemantizar, es decir, darle un nuevo sentido. Como mexicanos heredamos de generación en generación, una cultura de respeto a los muertos. Creencias, mitos, rituales religiosos y una historia rica y llena de tradiciones están siempre presentes en todas las familias de nuestro país, cuando de difuntos se trata ya que si bien existen varias.

La cultura es demasiado compleja, sobre todo si la analizamos desde nuestra historia, desde décadas atrás los conceptos han ido evolucionando, y si, es difícil comprender tantas cosas en un solo concepto. Antes, en el pasado remoto, así como se creía que la tierra era plana, se creía que el ser humano era unánime y universal, pero con el paso del tiempo y con la colonización se dieron cuenta de que

existían otras costumbres y formas de vida, es por esta razón que surgió la antropología. Es así como en el siglo XIX la cultura comenzó a definirse como “El estilo de vida de un pueblo”. Posteriormente pasó de designar a toda una sociedad en general, al análisis de las distintas sociedades, no solo presentes, sino también pasadas y futuras.

Existen varios personajes que aportaron a este concepto, es el caso de Johhan Herder que a finales del siglo XVIII planteó el relativismo cultural, «aunque el relativismo cultural es una manera científicamente aceptable de referirse a las diferencias culturales, no constituye la única actitud científicamente admisible. Como todo el mundo, los antropólogos también forman juicios éticos sobre el valor de las diferentes clases de pautas culturales. No hay por qué considerar el canibalismo, la guerra, el sacrificio humano y la pobreza como logros culturales valiosos para llevar a cabo un estudio objetivo de estos fenómenos.

La objetividad científica no tiene su origen en la ausencia de prejuicios -todos somos parciales-, sino en tener cuidado de no permitir que los propios prejuicios influyan en el resultado de la investigación». (Marvin Harris, Introducción a la antropología general, Ed. Alianza, Madrid 3ª edic. 1993, p. 148).

Aunque algo más aceptable por los antropólogos fue la definición de Edward Tylor, para quien la cultura es muy extensa, abarcando desde las creencias, el arte, la moral hasta los hábitos de cada individuo en una sociedad. Básicamente, la cultura es el resultado de cualquier actividad humana, gestada en sociedad.

Es por esta razón que a lo largo de mi trabajo trataré de explicar la variación de estas actividades, ya que la cultura siempre va a relacionarse con la sociedad y su contexto, asimismo en algunas ocasiones daré mi punto de vista y valoraciones personales sobre el tema. La cultura y el medio están estrechamente relacionados: la primera es una forma de adaptación al medio, si este se transforma o modifica, la cultura también experimenta transformaciones, cambios o readaptaciones.

Esta pandemia, sin duda, nos ha afectado en muchos sectores económicos, maneras de socializar, en nuestra cultura de la manera en que se ve la muerte en nuestro país y claro el día representativo del 2 de noviembre que es una tradición y herencia cultural de México. Nuestro país, a diferencia de otros, es el único que vive y ve de manera diferente a la muerte, vistiéndose de colores y rindiéndole culto.

México es uno de los países con mayor diversidad natural, lingüística y cultural, además de tener una cosmovisión única respecto a la muerte, de ahí que las celebraciones indígenas del Día de Muertos fueron declaradas por la UNESCO como patrimonio cultural inmaterial de la humanidad.

“Sociólogos, antropólogos y tanatólogos empiezan a estar seriamente preocupados por la alarmante disminución de los ritos fúnebres, debido sobre todo al incremento de la práctica de la incineración de los cadáveres. Ahora bien, desde tiempo inmemorial, los ritos fúnebres han formado parte de las culturas y civilizaciones que algunos, erróneamente, han calificado de primitivas. La reducción actual de los ritos fúnebres a su más simple expresión, ¿será tal vez un signo de deshumanización del ser humano?”

Por tal motivo en esta pandemia es que muchos rituales fúnebres dejaron de realizarse y tuvieron que suspenderse ante la emergencia sanitaria por el virus, sin duda estas medidas sanitarias interrumpieron e impactaron de manera directa a los usos y creencias de la gente.

“La cultura, considerada no sólo como dimensión general y abstracta de la vida social, sino también como variedad de “mundos concretos de creencias y prácticas” Gilberto Jiménez.

Hoy en día la muerte ya tiene que pasar de ser un tabú, a un tema el cual se aborde en la vida cotidiana de las personas, todo esto gracias al contexto en el que nos estamos desarrollando, en el cual todos hemos tenido esa amarga y desagradable experiencia de vivir una pandemia que se ha manifestado alrededor del mundo y tuvo presencia en México entero, una situación donde es muy preocupante y que

viene a modificar muchas cosas alrededor del mundo y romper paradigmas dentro de México en específico al sector médico, servicios funerarios, cultura y el sector de educación pública.

Es un tema el cual no se manejaba de una manera común en personas de todas las edades, normalmente se abordaba entre adultos, lamentablemente esto es algo que nos afecta en general, a población de todas las edades incluyendo a los niños desde edad preescolar, hasta un nivel educativo superior.

Si bien es cierto es un tema complejo, que es difícil expresar y para no entrar en detalle es un tema que se evita de adultos hacia niños por la falta de interés que se maneja socialmente, por miedo a que los niños se sientan mal y que enfrenten un proceso de duelo, ya que, si a nosotros como adultos nos es difícil de superar, con los niños será aún más.

“El miedo es una normalidad adulta” (E. González Duro, 2007)

Pero la realidad es otra, los niños, aunque no lo queremos saber o no lo queremos ver, se dan cuenta de lo que sucede a su alrededor y se plantean miles de preguntas que aún no tienen respuesta, incluso existen muchos estudiantes en los cuales no se le presta atención y llegan a problemáticas más fuertes como la depresión por mencionar uno, gracias a que no se le ayudo en el momento indicado a expresar lo que él sentía al tener una pérdida de un ser querido, o alguna mascota incluso.

Al enfrentar un tema de pérdida, especialmente si se trata de algún ser querido, es complicado saber cómo nos sentimos, cómo expresarnos y cómo enfrentar esta situación, suele invadirnos el enojo, la tristeza, el dolor que se siente en el pecho. todo esto nos trae consigo dolor no solo sentimental si no que nos puede traer consecuencias más graves como dolores de cabeza incluso depresión, que es algo que afecta en el ámbito general de una persona, de hecho, también puede llegar a afectar a terceros, con esto quiero decir, una persona con depresión puede llegar a perjudicar a sus hijos, a sus padres, abuelos, tíos, en pocas palabras a su círculo familiar.

La pandemia causada por el COVID-19 que trajo consigo mucha muerte, preocupación, angustia alrededor del mundo entero y que además queda claro que se evidenciaron las desigualdades sociales y la carencia del sistema educativo mexicano, ya sé que abandono en muchas ocasiones a los alumnos y se perdió por completo el contacto humano, existiendo mucha incertidumbre y no se estaba preparado para afrontar esta difícil situación.

La muerte es un signo de dolor, genera miedo, causa angustia y trae consigo una etapa de duelo, a lo que mucha gente teme hablar sobre el tema y prefiere evadirlo, pues sienten tranquilidad no hablar de ello y solo esperar el día de su muerte.

Actualmente, a pesar de la globalización y el neoliberalismo, el mexicano sigue rindiendo culto a sus muertos. En las comunidades rurales la fiesta comienza desde el 31 de octubre, poniendo su ofrenda en donde no deben de faltar los platillos favoritos del difunto, las velas, vaso de agua y sal. Por la noche se hace una procesión al cementerio y se quedan toda la noche sobre las tumbas comiendo y bebiendo.

“Nacer para morir, morir para nacer. Los muertos nunca dejan de ser, sólo de estar” (Ramírez, 2006 s/n).

En la educación es muy difícil que se nos hable de la muerte ya que intervienen factores ideológicos, religiosos y los niños y niñas claramente, además de que muchas veces sus padres no saben cómo platicar o explicarles de la muerte a sus hijos e hijas cuando estos preguntan por un familiar o ser querido que haya fallecido, de igual manera como ya lo mencione anteriormente hablar de la muerte genera miedo y evasión del tema, también existen adultos que consideran que hablar de la muerte con los pequeños es muy malo.

Pero nuestra cultura mexicana de manera intangible y tangible trasmite a los niños en las instituciones educativas y hace ver a la muerte de manera indirecta y que no está en las mayas curriculares o planes de estudios a la muerte, como lo es el día de muertos una herencia cultural que se trasmite de generación en generación. así de esta manera el día de muertos dentro de las instituciones educativas hace

participes a padres, maestros y los alumnos, ya que año con año en las instituciones educativas los niños sus padres los visten de catrines presentando bailables, visten a sus calaveritas, montan ofrendas, adornan sus aulas educativas y sus casas.

La muerte es un proceso y ante esta situación del covid-19 y el Día de muertos no, es solo un día cualquiera y un proceso cualquiera, por qué no se ha podido ante esta pandemia despedir a nuestros difuntos como mucha gente hubiese querido hacer, modificándose y cada persona se lleva su dolor y tiene que trabajarlo desde su casa, el no poder acompañar a los familiares o amigos fallecidos, perdiéndose así costumbres y tradiciones al respecto, ya que no solo es morir y ya, si no que todos o mucha gente que ha perdido a familiares y amigos en esta pandemia y se pierden el poder acompañar a la familia, no existe una despedida o un reconocimiento a aquella persona que falleció, ya que sus rosarios o novenarios fueron en línea utilizando las plataformas digitales, de igual manera el acompañamiento a los panteones, ya que no se permite el acceso para que pueda ingresar mucha gente para despedir a los difuntos y con respecto a día de muertos no hubo acceso ese día a los panteones y tuvo que trascender y recordar a las personas que ya no están con nosotros y guardarles respeto, amor y no olvidarlos ya que según en base a nuestra cultura y creencias del día de muertos lo vivimos con amigos y familias poniendo ofrendas, adornos o vivirlo de manera espiritual ya que todos algún día pasaremos por el proceso de la muerte ya sea en vida o de manera espiritual.

Vivir el día de muertos trasciende fronteras ya que se pueden encontrar un sin fin de películas, canciones, documentales sobre el día tan peculiar del día de muertos en México.

“Cuando se habla del rol que tiene el orientador en el entorno educativo se hace referencia al docente que internamente ocupa el cargo o función a la asesoría escolar, entendido como proceso de apoyo para el educando, aunque en muchas ocasiones no se ve reflejado en la práctica, ya sea, porque los orientadores asumen o se les asignan otras funciones” (Rojas, Estévez, & Domínguez, 2018).

El ser docente y estar al frente del aula educativa conlleva una gran preparación, conlleva una gran responsabilidad y conlleva tener una vocación profesional y amor a la profesión de ser docente, ya que muchas veces se califica o se evidencia señalando al docente por ser culpable de lo malo que pasa en el aula educativa o lo tan malo que es el sistema educativo y que los alumnos no logren capitalizar el aprendizaje esperado que marcan los planes de estudio.

“Los programas de Orientación son acciones sistemáticas cuidadosamente planificadas, orientadas a una meta como respuestas a las necesidades educativas de los alumnos, padres y profesores insertos en la realidad de un centro” (Rodríguez Espinar y otros 1993 pp. 233).

Por lo que a lo largo de la historia el docente ha cumplido con muchos roles en la sociedad y profesional ya sea como el profesor del aula, orientador, consejero he intervenir en problemas dentro del aula y fuera de ella. Hoy en día se tienen que romper las ideas tradicionalistas donde el profesor es el malo o el alumno lo ve como una figura de imposición donde el niño no puede cuestionar o preguntar al docente, donde el maestro es la figura de autoridad, entre otras ideas tradicionalistas.

“Se considera a la Orientación Psicopedagógica como un proceso de ayuda continua por parte del orientador, con el fin de mejorar la inclusión en la escuela y solventar las dificultades enfrentadas durante el proceso de aprendizaje de cada alumno, con un carácter preventivo que pretende activar y estimular su desarrollo integral, mediante intervenciones intencionales y planificadas que se desarrollarán en distintos contextos durante toda su vida; esto ayudará además a potenciar el desarrollo intelectual, social, emocional, académico y profesional de un individuo o grupo.” (Álvarez y Bisquerra, 1996, p. 10).

El docente hoy en día debe de ser una figura de autoridad y establecer una relación entre alumno-docente existiendo una comunicación y que se ven como amigos ya que si bien los niños pasan la mitad de su día estando en el aula educativa e interactuando y desenvolviéndose con sus compañeros y maestros.

Por lo que el docente debe de tener una capacitación continua y que se le brinden de materiales y cubrir las necesidades básicas del aula educativa para que el docente pueda tomar el rol de orientador y ante esta situación que se vive de la pandemia causada por el covid-19 todos aquellos pequeños que perdieron a un ser querido y que más aun no pudieron dar el último adiós o en su caso despedirse en la calle de su familiar, puedan integrar en este nuevo regreso a clases y a esta “nueva normalidad” un espacio donde se puedan expresar todas sus emociones y sentimientos y que sea mutuo, el estudiante aprenda del maestro y el maestro del estudiante, ya que si bien todos somos seres humanos que tenemos sentimientos, emociones y necesitamos ser escuchados y tener libre expresión y al igual que el niño tuvo pérdidas familiares, también los docentes tuvieron perdidas familiares, así como también hubieron niños y niñas que perdieron la vida en esta pandemia causada por el covid-19, también hubieron maestros que fallecieron a causa de este virus mortal. Se puedan llevar a cabo el desarrollo e implementación de espacios dedicados a hablar de la muerte y contribuir a ser mejores personas, ya que como bien lo he mencionado anteriormente crecer como personas y que la escuela empiece a preocuparse por el estado anímico de los alumnos y docentes.

Ya que en esta pandemia al ser todas las clases de manera virtual se perdió el contacto humano y existió un abandono de la escuela hacia los alumnos, ya que se exigían que los alumnos y maestros cumplieran con sus obligaciones y responsabilidades, olvidando las situaciones individuales de cada alumno y cada maestro, en este sentido no se tenían consideraciones ni solidarizaron ante las pérdidas familiares o situaciones difíciles de cada ser humano.

3.4 Educación y muerte

Como ya se mencionó, la muerte es un proceso inherente al ciclo de vida, por tanto, del ser humano. Muchas veces, como personas, estamos acostumbrados a vivir del mañana y haciendo planes a futuro y se nos olvida que tarde o temprano pasaremos por dicho proceso, entonces ¿para qué educar para la muerte?.

Yo encuentro una relación de la muerte y la educación, ya que si bien mi tema surgió en tiempos de pandemia es interesante analizar cómo será el regreso a las aulas educativas en la nueva normalidad, ya que si bien es cierto esta pandemia cobró la vida de mucha gente y todos conocemos a personas que fallecieron a causa de COVID-19, muchos niños y jóvenes que se encuentran en los niveles básica, media superior y superior cómo reaccionarán al hecho de que un compañero, maestro o su familiar directo fallecieron.



CASOS	AYER (28-JUL-2021)	HOY (29-JUL-2021)	
FALLECIMIENTOS	239,616	239,997	+ 381
CONFIRMADOS	2,790,874	2,810,097	+ 19,223
NEGATIVOS	5,060,298	5,091,719	+ 31,421

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CÁMARA DE DIPUTADOS

Como bien se puede observar el número de fallecimientos al día de hoy, gracias a la pandemia, es bastante elevado, el hecho de volver a las aulas educativas y no volver a ver a un profesor o a un compañero ha de ser muy difícil y debemos a

aprender a sobrellevar ese sentimiento y esas emociones, es cierto que cada persona o niño vive su duelo de diferente manera, dependiendo el nivel educativo y la edad en la que se encuentren muchos de ellos representan de manera notoria su bajo rendimiento en la escuela, ya que algunos se deprimen, se vuelven violentos, se vuelven callados, están tristes, etc.

Para ello cada docente y en general todo el equipo administrativo escolar debe saber cómo llevar a la práctica la inclusión de la muerte en la educación y el manejo emocional de los alumnos para que puedan llevar un duelo sano.

“La escuela ha sido y sigue siendo una parte fundamental del sistema de socialización esencial para la comprensión del desarrollo y la dinámica de una sociedad. Permite la identificación de estrategias e investigaciones necesarias para el logro de las metas que la sociedad defina como deseables. La aplicación de saberes educativos en la escuela es, por lo tanto, un instrumento poderoso, de importancia estratégica que puede incidir de manera decisiva en el futuro económico, social y cultural de una sociedad determinada”. (Jerónimo y Barrón citado en Murueta, 2003:77).

La dinámica social actual se ha vuelto más compleja, obligando a emerger teorías y conceptos y explicar y permitir que el modelo educativo se enfrente a la complejidad de la sociedad actual. Nosotros nos enfrentamos a cambios difíciles en materia de educación, aun así, si esto es educación sobre la muerte.

3.5 Detección de necesidades.

La labor del administrador educativo es contribuir a la mejora de la educación aportando y echando mano de sus conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas a lo largo de su formación académica y actuar de manera eficiente y eficaz, es por eso por lo que en esta propuesta y detección de necesidades la innovación en el campo educativo es sumamente importante que todo administrador educativo debe de poder innovar y hacer propuestas de mejora en su área de trabajo.

La educación hoy en día y en esta realidad nos deja mucho de enseñanza-aprendizaje por lo que es un hecho el que se debe de hablar de la muerte e incluirla dentro de las instituciones educativas, quedándose de manera permanente en estas instituciones ya que siempre estará presente en nuestra vida académica y vidas personales, al igual que pandemias futuras y enfermedades que nos obligan a ir un paso adelante y debemos estar preparados innovando y atendiendo necesidades en las aulas educativas.

En esta nueva etapa en la que hemos tenido las clases han sido de manera virtual perdiendo totalmente la esencia como seres humanos y el contacto humano, ya que tanto a docentes como alumnos nos ha sido manera muy difícil adaptarnos a este nuevo estilo de enseñanza, por otra parte este sistema o modelo, nos limita y nos suprime nuestras todas esa emociones y sentimientos y no somos capaces de poder transmitir todos esos sentimientos y frustraciones y no se toma en cuenta el estado de ánimo de los docentes y alumnos ya que si bien en estos tiempos de pandemia ha fallecido una persona por cada familia.

No todos los docentes y alumnos se atreven a hablar de ello y expresar todo lo que cargan anímicamente y es algo que en las clases virtuales no se toma en cuenta y no hay lugar para eso.

Es por ello por lo que es importante incluir temas relacionados a la muerte dentro de los planes de estudio de nuestras instituciones educativas, se trata de romper viejas tradiciones y la educación clásica que conocemos de únicamente aprender

de historia, matemáticas, español, para poder incluir la muerte, ya que está también forma parte de la vida y del desarrollo del ser humano. Es un proceso básico que tiene que abordarse con las herramientas y los conceptos específicos de acuerdo con un contexto, edad, y problemática a enfrentar.

Para ello existen ciertas ventajas y desventajas de incluir temas tanatológicos dentro de los planes de estudios;

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> ● Se puede empatar y combinar con los planes de estudio o malla curricular. ● Se rompería con el tradicionalismo educativo dentro del aula. ● Existiría un ambiente agradable en el aula educativa. ● Los padres de familia también pudieron participar. ● Los maestros y demás colaboradores como pedagogos, psicólogos educativos, pueden aportar ideas, haciendo que exista interés. ● Motivación de los alumnos y docentes. ● Hacer críticas constructivas para que no solo sea un fracaso. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Algunas instituciones educativas no cuentan o aceptarían la infusión curricular. ● Los docentes en su mayoría no están capacitados. ● La falta de interés por administrativos, docentes o padres de familia. ● Una vez superada esta pandemia y al paso del tiempo se puede descartar. ● Las instituciones educativas tras más de un año sin mantenimiento no podrían aceptarlo de inmediato. ● La apatía.

Como se puede apreciar existen más ventajas que desventajas, los cambios siempre tienen sus pros y sus contras, pero nunca imposibles, la finalidad es lograr personal más capacitado y sobre todo actualizado, que cuente con las herramientas necesarias para poder enfrentar situaciones que afectan a los alumnos, y que no pueden dejarse de lado.

Se ha señalado que los distintos paradigmas son cambiantes con el fin de dar respuestas al problema de la sociedad. No es una cuestión sencilla hablar de la muerte: los seres humanos a través de sus vivencias adquieren educación sobre la muerte ya sea familia, amigos, vecinos. Todos pueden explicar su camino o mirarlo. Para algunas personas; es una pérdida para los demás, más gente comentará que es dolor y tortura. Pero en si no se tiene algo estructurado para poder educar como tal.

Isla (2008:11) menciona que:

“El sentido de la muerte se encuentra en la vida misma. En cuanto sabemos que vamos a morir, dirigimos nuestros esfuerzos hacia la vida intensamente vivida. El morir nos enseña a amar, querer y recordar. La muerte es un espejo en el cual contemplamos nuestra vida entera. La historia personal se perfila hacia un proyecto común de todos los hombres, de los que están y los que vendrán: el diálogo con el corazón. Resuelven su acuerdo de vida en un instante. El corazón ofrece energía para la acción, y el espíritu ofrece un viaje hacia el crecimiento. Entender esto significa entender que la vida misma no es más que un periodo pequeño de nuestra existencia”.

Por tanto, observando que el viejo paradigma debe cambiar, se inicia uno nuevo, es decir, mirar el problema desde la base de la teoría y la epistemología. El paradigma del constructivismo, humanismo, integridad y complejidad.

El objetivo aquí es el sujeto, lo que el estudiante siente y vive haciéndolo parte del fenómeno del aprendizaje (la realidad existe porque él la ve), creando nuevas visiones como el constructivismo. Es en este paradigma que salva a la humanidad,

Espiritual, intangible, subjetivo, sentimiento, Involucrar valores y construir nuevos conocimientos, es decir, capturar la realidad. Se presenta así: global, unificado, valioso y armonioso, para iniciar una nueva educación. Educación para la muerte.

La educación para la muerte tiene ciertos objetivos, entre ellos destacó:

- Ayudar a crear en las personas sistemas de creencias propias sobre la vida y la muerte, pero no como algo de fantasía, sino algo natural. que también forma parte del proceso de la vida.
- Preparar a la gente para asumir tanto su propia muerte como la muerte de algún ser o familiar cercano.
- Enseñar a tratar humana e inteligentemente a quienes están cercanos a la muerte.
- Entender la importancia de las emociones más que cualquier otro aspecto de la psicología.

La muerte es un fenómeno inherente al hombre. Por ello se debería de preparar para morir, de la misma forma como se enseña a vivir mejor.

Conclusiones

La licenciatura en Administración Educativa me ha brindado las herramientas y conocimientos suficientes para desempeñar de manera eficiente un buen trabajo en las prácticas profesionales y poder ganarme un puesto de trabajo en un futuro, dentro de las instituciones y organizaciones.

El panteón civil de San Nicolás Tolentino me ha significado muchos aprendizajes de vida; me proporcionó un acercamiento al campo laboral y me abrió un panorama en el cual un administrador educativo podría desempeñar sus funciones en el área de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional, además de permitirme tener un contacto más cercano con las personas que viven momentos difíciles con la pérdida de algún ser amado. Esto me llevo a reflexionar que los procesos administrativos se encuentran presentes dentro de cualquier institución y que hasta cierto punto todas tienen una relación estrecha.

Las actividades que desempeñé durante mis prácticas profesionales me fueron de gran ayuda para poder comprender a fondo la importancia que existe en siempre llevar un control, orden, valores, tener ética profesional, excelente ambiente laboral y el trabajo en equipo. Tiene mucha relevancia en que todo esto nos lleve al cumplimiento de necesidades y además las expectativas que se tienen de. Y gracias a esto comprendí la importancia que tiene para las instituciones la necesidad de profesionales preparados y comprometidos para desempeñar, de manera eficiente y eficaz, sus labores, ya que esta área se enfrenta a grandes retos y constantemente debe de cubrir las demandas y necesidades de la institución, la innovación, capacitación, reclutamiento, selección de personal, definición de puestos y expectativas y fines tanto para la institución como para la sociedad.

Realicé las actividades visualizando como un futuro Administrador Educativo, utilicé los métodos, teorías y aprendizajes adquiridos en la Universidad Pedagógica Nacional, tratando de aportar y aplicar todo lo aprendido en la licenciatura para mejorar la calidad de la institución, reflejando el compromiso y la responsabilidad.

Por otra parte, pude rescatar la importancia que tiene ejercer con una ética profesional mis prácticas profesionales, mi oficio y en un futuro mi profesión laboral dentro o fuera del panteón civil San Nicolas Tolentino, entre todos los procesos administrativos también existe el no ser partícipe de la inmensa corrupción que existe en nuestro país y en sus instituciones de gobierno, ya que ciudadanos y servidores públicos son principales partícipes de estas acciones que si bien pueden beneficiar a unos pero también afectan a otras personas, al igual que no todas las personas y servidores públicos realizan actos de corrupción y tratan de realizar sus actividades y responsabilidades con ética y valores, pero ya estando dentro de las instalaciones del panteón civil San Nicolas Tolentino, existen muchas irregularidades en todos sus procesos y cada puesto de trabajo, por ello considero que la educación es la mejor arma para poder empezar a cambiar, tanto como sociedad como en las instituciones y que mejor empezando a poner el ejemplo nosotros mismos y denunciando todos estos actos corruptos que manchan a nuestro país ya que la corrupción no solo está presente en las instalaciones del panteón, si no que ya va más allá y está presente en todas las instalaciones de gobierno y cuando en verdad necesitamos la ayuda y correcta actuación de los servidores públicos, nos terminamos llevando siempre un mal rato ya que siempre demuestran su ineficiencia y evidente corrupción, es por eso por lo que me llena de orgullo haber cursado una licenciatura reconocida principalmente por su ética profesional, impartida en la Universidad Pedagógica Nacional.

Se sabe que como seres humanos tenemos virtudes, pero también existen áreas de oportunidad y es ahí donde entra el administrador educativo. Como Administradores educativos tenemos muchas tareas, varias de ellas la expuesta en este trabajo, pero hoy en día son más los problemas a los que nos enfrentamos, una es la prevención y detección a tiempo cuando los alumnos estén en una situación anímica baja, depresión, sufren de acoso, etc.

A raíz de lo que se está viviendo en estos últimos años, debemos prestar mayor atención a las necesidades de alumnos, padres y docentes, se necesita de una buena operación dentro y fuera de la escuela.

Es aquí donde entra la labor administrativa, buscando áreas de oportunidad y de mejora con el fin de poder ayudarlos y evitar que atenten contra su salud, vida y la de más personas dentro del aula.

En la actualidad es bastante evidente saber sobre personas fallecidas, es un tema del que no se habla mucho ya que si para una persona adulta resulta muy vulnerable ante una pérdida humana de un familiar y su duelo puede tornarse muy complicado para los niños, poniendo en riesgo su integridad física y emocional, por lo que es necesario empezar a actualizar nuestros planes y programas de estudio adecuándolos hacia estas demandas y retos que nos dejó esta pandemia.

La mayoría de los niños no cuentan con las habilidades cognitivas y emocionales requeridas para enfrentar y superar esta situación; sin embargo, los especialistas consideran que los niños se podrían beneficiar de un entorno social, familiar y cultural en el que se trata con naturalidad la muerte. Que mejor desde la escuela, tomada como un agente socializador primario, sería considerado como el lugar adecuado para trabajar este tema, pues ahí los niños permanecen una gran cantidad de su tiempo, así también es uno de los principales contextos donde ellos pudieran afrontar esta problemática.

Destacando que como mexicanos tenemos una herencia cultural muy basta en cuanto a la muerte se refiere y que desde muy pequeños empezamos a interactuar con nuestros usos y costumbres en días representativos a la muerte en 1 y 2 de noviembre dentro de las instituciones educativas, así mismo como en la casa de cada persona y en los panteones, para que podamos implementarlos de manera formal e institucional dentro de las aulas educativas y así poder dar una enseñanza-aprendizaje más humana.

Una buena organización educativa impulsa la enseñanza-aprendizaje de los individuos en una sociedad, con el fin de que sus miembros se integren en un medio cada vez más exigente en el aspecto de las nociones que movilizan las estructuras sociales, físicas, científicas y tecnológicas, con el propósito de que esos miembros, al tener mayores nociones de su medio, puedan transformarlo para elaborar una sociedad cada vez más competente en la subsistencia de esta misma.

Una buena administración requiere de esfuerzo, trabajo y dedicación no solo en educación, si no en las instituciones en general, a partir de la definición de los propósitos y objetivos; tomando en cuenta tanto lo que influye internamente como externamente, no solo requiere de recursos financieros o políticos, sino que también incluye técnicas, principios y teorías que busquen dentro de una organización alcanzar sus objetivos y metas trazadas.

En referencia específica a la Administración educativa, se centra en facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante la maximización de los recursos de la institución y para lograrlo se requiere de la realización de actividades de todas las personas que componen la educación, no solo de docentes, sino también de alumnos, padres de familia, directivos, orientadores.

Se tiene que establecer relaciones entre la escuela y la comunidad; desarrollar planes y programas de estudios; agrupar los alumnos; gestionar y administrar los recursos materiales, humanos y financieros; y establecer la organización y estructura institucional. De hecho, la misma organización educativa constituye el objeto de estudio de la Administración y la teoría de esta resulta de las interrelaciones entre las Ciencias de la Educación, la Teoría Administrativa General y otras disciplinas.

Glosario.

Las definiciones que a continuación se señalan son aplicables para darle sustento a mi trabajo de tesina realizado:

1. Panteón y/o panteón público: refiere a los panteones propiedad de la Alcaldía de Iztapalapa.

2. Fosa: espacio existente en un lote de terreno de un panteón destinado a la inhumación o depósito de cadáveres humanos.

3. Restos áridos: osamenta remanente de un cadáver como resultado del proceso natural de descomposición.

4. Párvulo: niños pequeños, considerados de entre los cero a cuatro años de edad cuyas medidas de fosas no rebasen los 0.65 centímetros de ancho y 1.10 metros de largo.

5. Inhumación: A la acción de depositar un cadáver en una fosa o gaveta determinada con previa autorización del titular y/o responsable de la fosa.

6. Exhumación: A la acción de extraer un cadáver o sus restos de una fosa o gaveta.

7. Administración: Proceso responsable de la determinación de los fines que una organización y sus elementos deben esforzarse en conseguir, que establece amplios programas bajo los que debe actuarse y ofrece una visión general de la continua efectividad en la consecución de los objetivos buscados.

8. Clasificación de puestos: Sistema por medio del cual se analizan, evalúan y ordenan en forma sistemática los diferentes tipos de tareas que realizan en una determinada institución, considerando en otros, factores tales como: deberes y obligaciones, naturaleza de éstos, grado de dificultad, preparación académica, conocimientos de otra índole, experiencia, habilidades y destrezas que deben poseer los candidatos a empleo.

9. Condiciones organizacionales y ambientales: Factores, tales como: supervisión recibida y ejercida, responsabilidad de funciones, relaciones de trabajo, equipo y materiales, condiciones de trabajo, consecuencia del error, los cuales son características de los diferentes puestos que incluye la clase.

10. Conocimiento: Acción de conocer. Conocimiento específico de una materia, una disciplina o un campo de actividad, que se requieren para el desempeño eficiente de un puesto.

11. Coordinación: Proceso de analizar las diversas actividades y combinarlas en tal forma que cada una se efectúe en un momento determinado en relación con otras actividades, procurando alcanzar los objetivos con el mayor grado de eficiencia y eficacia posibles.

12. Decisión: Elección que se hace entre varias posibilidades de acción para satisfacer un propósito determinado.

13. Delegación: Acto mediante el cual un superior jerárquico confiere deberes y responsabilidades a un subalterno y en algunos casos les da la autoridad que

necesita para desempeñar tales funciones cuando tiene que trabajar con otras personas bajo su mando.

14. Destreza: Pericia manual que se requiere para ejecutar trabajos que se realizan básicamente con las manos y que exigen la coordinación sensomotora.

15. Dominio: Conjunto de conocimientos, destrezas y habilidades que posee una persona, sobre una materia, una disciplina o un campo de actividad, lo que permite aumentar su eficiencia de trabajo.

16. Ejecución: Función concerniente a la aplicación de políticas dentro de los límites establecidos por la administración y la dedicación de la organización al objetivo particular que se hubiese establecido.

17. Especialización: Modo de información destinado a trabajadores calificados que requieren conocimientos completos y profundos de una técnica específica o de un campo de actividad determinado.

18. Experiencia: Este concepto se refiere al aprendizaje efectivo de conocimientos prácticos resultantes del ejercicio de un puesto o puestos de un área de trabajo por un período de tiempo, más o menos prolongado de acuerdo con el tipo de puesto y la capacidad y voluntad de la persona para captar dichos conocimientos.

19. Habilidad: Talento y aptitud que se requiere para realizar con precisión una o varias tareas o actividades que se desarrolla básicamente con el intelecto.

19. Interdisciplinario: Proceso en que intervienen funcionarios de varias disciplinas aportando los conocimientos teóricos y prácticos de cada disciplina de manera separada para obtener un producto, insano o servicio.

20. Participación: Implicación, tanto mental como emocional, de una persona para contribuir a los objetivos y para asumir su parte de responsabilidad en ellos.

21. Polifuncional: Características de los cargos en las cuales los ocupantes ejecutan actividades correspondientes a uno o varios procesos. Existe polifuncionalidad horizontal y vertical. La primera se refiere a la ejecución de actividades de uno o varios procesos similares en sus características y en el nivel de responsabilidad o dificultad. La segunda se refiere a la situación que el funcionario ejecute actividades de procesos que abarquen diferentes características y grados de dificultad. La máxima expresión de la polifuncionalidad se manifiesta cuando el funcionario está capacitado y facultado para ejecutar actividades de un proceso que abarque desde su actividad inicial hasta su conclusión y obtención del producto final o servicio.

22. Procedimiento: Guía para la acción que detalla la manera exacta en que debe ser realizada una cierta actividad.

23. Programa: Conjunto de actividades encaminadas a alcanzar determinados objetivos.

24. Programación: Técnica que consiste en formular detalles dentro de un plan y la selección de fines y medios para alcanzarlos.

25. Puesto: Conjunto de deberes y responsabilidades asignadas por una autoridad competente para que sean atendidos por un funcionario durante la totalidad o una parte de la jornada de trabajo.

26. Requisitos: Cúmulo de estudios académicos, experiencia y adiestramiento necesarios para el adecuado desempeño del trabajo, condiciones que deben poseer los candidatos a los puestos.

27. Responsabilidad: Obligación de un servidor de responder por la ejecución de las funciones que se le asignen.

28. Relaciones de trabajo: Relaciones que se efectúan entre funcionarios, clientes, proveedores y público en general inherente a los cargos o bien impulsadas por la necesidad de realizar en forma proactiva su trabajo.

29. Supervisión: Aquella fase de la dirección que pretende una visión directa, inmediata, de las tareas asignadas a los individuos o grupos para asegurar su realización correcta y adecuada.

30. Tareas: Cada uno de los diferentes componentes que integran un puesto y que exigen a quien lo ocupa, la dedicación de tiempo y la posesión de determinados conocimientos, aptitudes, destrezas y habilidades. En el manual se incluyen ejemplos de tareas generalmente comunes a los cargos que comprende el puesto. Su intención no es la de limitar los deberes que pueden asignarse a los servidores. Cada puesto dentro de una clase tendrá deberes que no están indicados en ella. Aquí aparecen sólo tareas representativas cuya inclusión en la especificación sirve para dar una idea de los diferentes puestos asignados a una clase.

Referencias:

1. Bisquerra Alzina, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 21(1), 7-43. Recuperado de <https://revistas.um.es/rie/article/view/99071>
2. Educación socioemocional Controversias y Concurrencias Latinoamericanas, vol. 11, núm. 20, pp. 388-408, 2020. Asociación Latinoamericana de Sociología.
3. Guadarrama C. (2019). En México la muerte se viste de colores: expertos te explican por qué. Tecnológico de Monterrey. Campus Cuernavaca. Recuperado de: <https://tec.mx/es/noticias/cuernavaca/arte-y-cultura/en-mexico-la-muerte-se-viste-de-colores-expertos-te-explican-por>
4. Guerrero R. (2014). *Propuesta de un taller de estrategias para aprender a manejar las pérdidas*. Asociación mexicana de educación continua y a distancia A.C. México, D.F.
5. Herrán, A. de la y Cortina, M. (2009). *La muerte y su enseñanza*. *Diálogo Filosófico* (75), 499-516.
6. Instituto Mexicano de Tanatología (2021) *¿Que es Tanatología?* Recuperado de: <https://tanatologia.org.mx/que-es-tanatologia/>

7. INAFED. *Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México*. Delegación del Distrito Federal. Iztapalapa. Recuperado de: <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM09DF/delegaciones/09007a.html>
8. INEGI: Banco de indicadores. Iztapalapa (09007). Recuperado de: <https://www.inegi.org.mx/app/indicadores/?ag=09007>
9. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2002) *Cuaderno Estadístico Delegacional de Iztapalapa*, Edición 2006. Iztapalapa. Distrito Federal.
10. Isla, Boris (2008). "Percepción de la muerte a lo largo de la vida", *Revista de opinión jurídica, Universidad la Frontera*, Temuco Chile, volumen 2- Recuperado de: <http://www.urbeetius.org>
11. Kübler-Ross, E.; Kessler, D. (2002) *Lecciones de Vida*. Ed. Millenium.
12. Marvin H. (1993) *Introducción a la antropología general*, Ed. Alianza, Madrid 3ª edición.
13. Murueta, Marco Eduardo (2003). *Otras miradas en educación*, México. Ediciones Amapsi, UNAM. FES Aragón.

14. Ramírez, Luz. (2006). *Antropología de la muerte*. Foros Párales Multimedia. Escuela Nacional de Antropología e Historia. México. Recuperado de: <http://members.fortunecity.com>.

15. Roehrich P. (2016) *La tanatología y el dolor*. Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Vasco de Quiroga No.15, Tlalpan México.

16. Rosales R. et al. (2005) *Diversidad Urbana, Política y Social en Iztapalapa*. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa (UAM-I) México.

17. Tarasco MM. (1998). *La cultura de la muerte*. Medicina y ética. No. 9: 457.