

LA REALIDAD MORAL DEL HOMBRE



“La persona no es sólo portadora de valores, sino también realizadora de ellos y en esto consiste la dignidad”.

Max Scheler

INDICADORES DE LOGRO

- Interpreta las explicaciones que diferentes filósofos han dado acerca de la moralidad de nuestros actos
- Explica la concepción de felicidad expuesta por el utilitarismo ético
- Establece los elementos fundamentales del humanismo ético y de la ética social
- Identifica las diversas personas que se benefician o afectan de sus acciones y procesos **(ORIENTACIÓN AL SERVICIO)**
- Percibe algunas actitudes y necesidades de los otros
- Respeta el punto de vista de las personas a las que presta su servicio
- Contribuye a que los otros tomen decisiones respetando su autonomía sin forzarlos o presionarlos
- Maneja con amabilidad y cortesía las críticas de otros
- Proyecta a los demás sus conocimientos acerca de la empresa y sus productos o servicios que ofrece
- Demuestra la vivencia de la solidaridad como valor humano



Con mis compañeros de subgrupo leo, analizo e interpreto el siguiente texto:

Cuando se habla del “servicio” en el sector empresarial, el término se refiere básicamente a la capacidad de las empresas de satisfacer, en forma efectiva y eficiente, al cliente quien es el protagonista de la nueva mentalidad competitiva, debido a que la economía se ha globalizado, los mercados se han abierto y por tanto la competencia es más intensa. Así que diseñar y poner en marcha estrategias del servicio al cliente es una de las tareas más importantes de la empresa de hoy. La puesta en marcha de la estrategia del servicio requiere un conocimiento permanente de las necesidades y expectativas de los clientes quienes esperan calidad y servicio como parte de cualquier compra y la evaluación metódica y sistemática del servicio que recibe. Así que cuando nos referimos a la **orientación al servicio** como competencia laboral, lo hacemos encaminados a desarrollar la disposición y actitud para ayudar a otros de manera pertinente, para asegurar la satisfacción del cliente de manera atenta y oportuna, además de desarrollar la capacidad para reconocer cómo nuestras acciones y procesos inciden y aportan a la satisfacción de necesidades de otros.

En esta guía trabajaremos esta competencia laboral, para la cual utilizaremos nuestros conocimientos en ética ya que sólo enmarcados en los valores como la honestidad, la integridad, la solidaridad y el respeto por el otro, podremos avanzar en una verdadera orientación al servicio.



Realizo en el cuaderno la siguiente actividad, argumentando mi posición ante los cuestionamientos planteados:

1. Escribo dos ejemplos acerca de lo que considero que son conductas utilitaristas.
2. Hacer felices a los demás porque a mí me conviene ¿es una conducta ética?
3. ¿Todo placer o satisfacción procura la felicidad?
4. ¿Podríamos afirmar que la satisfacción es placentera? ¿Existe alguna diferencia, entonces, entre placer y satisfacción? La autorrealización es un camino hacia la libertad?





5. Las normas morales y sociales perduran a través de la historia en forma inmutable?

Socializo con mis compañeros y el profesor.

LOS SISTEMAS ÉTICOS

Con mis compañeros de subgrupo leo, interpreto y analizo el siguiente texto:

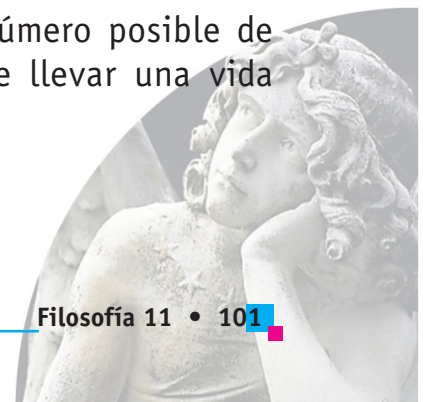
El problema sobre la moralidad se ha venido planteando desde la antigüedad como vimos en el tema de la Antropología en grado 10°. **Epicuro** por ejemplo, dice que el bien y el fin supremo de la vida es el placer. El sentido y la finalidad de nuestra vida es llevar a cabo una vida lo más placentera posible, posición ésta que no debe confundirse con la del hedonismo de **Aristipo de Cirene**, quien consideraba que la felicidad se encontraba sólo en los placeres que satisfacen los instintos, lo cual conduce al hombre en la búsqueda desesperada de placeres sin más, y se dedica a gozar de la vida sin freno alguno.



Hay placeres que causan dolor.

El epicureísta no ejerce ese tipo de hedonismo. Es lo suficientemente inteligente como para darse cuenta que la búsqueda desenfrenada e irracional del placer termina por producir dolor, fastidio y hastío. Por ejemplo, un hedonista piensa que, si a una persona le gusta el alcohol, debe beber cuanto quiera hasta embriagarse. Un epicureísta razonaría de la siguiente forma: emborracharse brinda un placer de dos o tres horas, pero al otro día tendré dolor de cabeza, malestar estomacal y sed por seis o siete horas. Emborracharse nos pone en peligro de matarnos o matar a alguien y esto traería consecuencias dolorosas. Además, no podemos emborracharnos todos los días pues lo más probable es que nos enfermemos y esto traería por consecuencia el dolor. Luego emborracharse no es un placer que convenga. Es un placer demasiado costoso y trae demasiados riesgos de dolor. Es mucho mejor beber moderadamente, pues causa placer y no trae dolor.

El verdadero placer para Epicuro consiste en evitar el mayor número posible de dolores, inquietudes y ansiedades y para ello, el hombre debe llevar una vida moderada, ordenada, no debe vivir desenfrenadamente.





Aristóteles, a su vez, expone su teoría eudemonista afirmando que el bien supremo, del cual dependen todos los demás, es la felicidad. El hombre sólo puede ser feliz si vive de acuerdo con la razón y cumple bien su misión, en eso consiste la virtud, que excluye los extremos que pecan por exceso o por defecto (leer guía No. 1, Unidad de Antropología). Por tanto, la virtud es la capacidad de elegir el punto medio.

Luego los pensadores cristianos a través de **San Agustín y Santo Tomás**, plantearon su versión acerca de la felicidad, la cual está en la posesión de Dios, y ésta se lleva a cabo por medio de la inteligencia y de la voluntad, lo que implica que en esta vida no puede haber felicidad completa. La felicidad terrena no es más que un anticipo de la futura felicidad que espera el hombre cuando llegue a la meta de todas sus aspiraciones.

Realizo las siguientes actividades. Consigno en mi cuaderno la información.

1. Me dirijo al C.R.A. Hago las lecturas: Carta de Epicuro a Meneceo y la felicidad según Aristóteles en el libro de Filosofía 11 y respondo las preguntas formuladas.
2. En el diccionario de filosofía busco el significado del término eudemonismo y los tipos de eudemonismo que existen.
3. Socializamos nuestro trabajo con los compañeros y el profesor.

SISTEMAS ÉTICOS CONTEMPORÁNEOS

Con mis compañeros de subgrupo leo, interpreto y analizo el siguiente texto.

El Utilitarismo

Sabemos que utilidad es todo aquello que sirve para satisfacer las necesidades, por consiguiente no sólo las cosas son útiles sino que lo son también las acciones del hombre. Hay cosas que producen placer, en cambio algunas otras que sin llegar a producir placer son útiles. Por ejemplo el estudio, el trabajo, los conocimientos, etc.

El término **utilitarismo** designa las doctrinas que tienen como valor supremo, la utilidad la cual identifica como valioso todo lo que es útil.





Los principales representantes de la ética utilitarista hicieron su aparición en Inglaterra a finales del siglo XVIII. Entre ellos tenemos:

Jeremy Bentham (1748-1832). Inglés, se considera el fundador del utilitarismo. Afirma que el hombre por naturaleza está bajo el gobierno de dos principios: el dolor y el placer. Ambos nos gobiernan en todo lo que hacemos, decimos y pensamos. Por tanto el principio de utilidad aprueba o desaprueba cualquier acción de acuerdo con la tendencia que parece tener en cuanto a aumentar o disminuir la felicidad de las partes interesadas. Las acciones serán buenas cuando el resultado es la felicidad, y malas cuando el resultado es la infelicidad. La relación directa entre mayor placer y mayor felicidad se conoce como el principio de utilidad o principio de máxima felicidad posible. Este principio no sólo es válido para el individuo, sino también para la comunidad: nuestro deber es buscar la máxima felicidad para mayor número de personas. De aquí deriva la idea tan extendida de que la única finalidad del Estado sería proporcionar bienestar material a los ciudadanos.

Para Bentham “placer” es un término muy amplio. Sexo y comida no son los únicos placeres, ni siquiera los más importantes: escuchar música, leer un libro, sentirse bien por haber ayudado a alguien, la satisfacción de haber cumplido con el deber, son también placeres a la hora de establecer su supremacía. El ser humano no hace nada que no le brinde alguna satisfacción.

Para Bentham, placer, felicidad y utilidad se identifican. La utilidad es cualquier propiedad de cualquier objeto por la cual éste tiende a producir provecho, ventaja o placer, bien o felicidad, o evitar que se produzca daño, dolor, mal o infelicidad.

James Mill (1773-1836). Inglés, discípulo y amigo de Bentham. Su importancia está en el deseo de fundar una ciencia del espíritu basada en los criterios de la naturaleza o su teoría de la sensación que aplica a la moral en lo referente a la ley de la asociación. De esta manera el placer mueve a la sensación y por la asociación se pasa del egoísmo al altruismo. Así el deseo de placer propio va unido al de los demás, aunque a veces el placer de los demás induzca al sacrificio de sí mismo. Además sostiene que las acciones son justas en la medida que promuevan la felicidad e injustas en cuanto promueven lo contrario.

John Stuart Mill (1806-1873) se diferencia de los anteriores filósofos porque afirma que el placer no es suficiente para encontrar la felicidad, argumenta que no es la cantidad de placer, sino la calidad quien concede la felicidad al hombre. Prefiriendo los placeres intelectuales y afectivos a los sensibles. Conforme a la doctrina utilitarista dice que la tendencia propia a la felicidad conlleva hacia el bienestar ajeno.



El **utilitarismo** está muy relacionado con el pragmatismo norteamericano que afirma que la verdad es práctica; algo es verdadero cuando sirve, cuando es práctico, cuando funciona y da resultados.

La combinación entre **utilitarismo** práctico y técnico es la forma corriente del utilitarismo. Mientras que el práctico le da importancia a las vivencias útiles, el teórico es la justificación a la teoría de la experiencia utilitaria.

1. A continuación respondo las siguientes preguntas, las que consigno en mi cuaderno.

- ¿Podríamos afirmar que el utilitarismo es una forma moderna del hedonismo? Argumento mi respuesta.
- Siendo que el placer es algo subjetivo y pasajero, ¿qué inconvenientes puede presentar esta posición ética?
- ¿Qué semejanzas encuentro entre utilitarismo y epicureísmo?
- ¿Qué diferencias y semejanzas encuentro entre las posiciones éticas expuestas por los filósofos leídos? ¿Con cuál de esas posiciones me identifico y por qué?
- Hago un listado de por lo menos tres conductas utilitaristas y tres pragmáticas que he observado en el salón de clase, en mi familia, en la comunidad.
- Según Bentham, el utilitarismo está al servicio de una reforma de la sociedad humana: de su estructura política que debe ser básicamente moral y democrática. ¿Que opinión personal merece esta afirmación y cómo se aplicaría a la sociedad colombiana?

2. Me dirijo al C. R. A. hago las lecturas: “Moral Utilitaria del Dinero” y “El valor como criterio” en el libro de Filosofía 11. Respondo en el cuaderno las preguntas formuladas.

3. Socializo el resultado de mi trabajo con los compañeros y el profesor.

ÉTICA HUMANISTA

Su principal representante es el psicoanalista austríaco Erich Fromm. Su obra merece ser destacada por su tendencia humanista descriptiva, la cual tiene influencia



freudiana, marxista y existencialista. En su obra *Ética y Psicoanálisis* describe el problema de la ética considerada a partir de las normas y valores. Este planteamiento pone, en primer plano de la acción social transformativa, la creación de las condiciones para el despliegue de la autorrealización personal de los individuos, para la expresión rica y múltiple de todas sus potencialidades humanas, coincidentemente con las ideas de Marx sobre el campo del desarrollo humano.

Con mis compañeros leo, interpreto y analizo el siguiente texto de Erich Fromm, sacado de su libro *El Humanismo como Utopía Real*. En el cuaderno consigno los resultados de nuestro análisis, el cual elaboraremos guiándonos por el derrotero dado al final de la lectura.

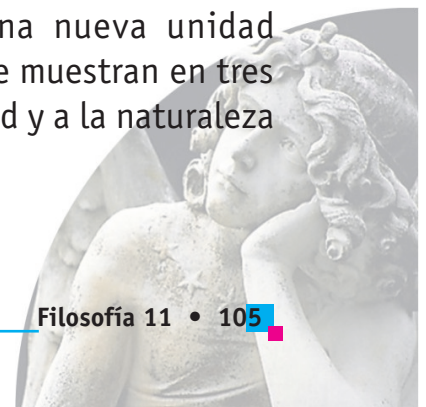
“Creo que, con la solución regresiva, el hombre trata de encontrar la unidad librándose del insoportable miedo a la soledad y a la incertidumbre, desfigurando lo que lo hace humano y lo atormenta. La orientación regresiva se desarrolla en tres manifestaciones, juntas o separadas: la necrofilia, el narcisismo y la simbiosis incestuosa.

Por necrofilia entiendo el gusto por todo lo que es violencia y destrucción: el deseo de matar, la adoración de la fuerza, la atracción por la muerte, el suicidio y el sadismo y el deseo de transformar lo orgánico en inorgánico sometiéndolo al “orden”. El necrófilo, por carecer de las cualidades necesarias para crear, en su impotencia encuentra más fácil destruir, porque para él sólo una cualidad tiene valor: la fuerza.

Por narcisismo entiendo la falta de un interés auténtico por el mundo exterior y un intenso apego a uno mismo, al grupo, clan, religión, nación, raza, etc., con graves distorsiones del juicio racional. En general, la necesidad de satisfacción narcisista deriva de la necesidad de compensar una pobreza material y cultural.

Por simbiosis incestuosa entiendo la tendencia a seguir ligado a la madre y a sus equivalentes: la estirpe, la familia o la tribu; a descargar el insoportable peso de la responsabilidad, la libertad y la conciencia, para ser protegido y amado en un estado de seguridad con dependencia, que paga el individuo con el cese de su propio desarrollo humano.

Creo que, escogiendo avanzar, el hombre puede encontrar una nueva unidad mediante el pleno desarrollo de todas sus energías humanas, que se muestran en tres orientaciones, juntas o separadas: la biofilia, el amor a la humanidad y a la naturaleza y la independencia y libertad.





Además del elemento de dar, el carácter activo del amor se vuelve evidente en el hecho que implica ciertos elementos básicos, comunes en todas las formas del amor. Esos elementos son: Cuidado, responsabilidad, respeto y conocimiento.

Creo que el amor es la llave principal para abrir las puertas al “crecimiento” del hombre. El amor y la unión a alguien o algo fuera de uno mismo permite trabar relaciones con otros, sentirse uno con otros, sin reducir el sentido de integridad e independencia. El amor es una orientación positiva, para la cual es esencial que se hallen presentes al mismo tiempo la solicitud, la responsabilidad, el respeto y el conocimiento del objeto de unión.

Creo que la experiencia del amor es el acto más humano y humanizador que es dado gozar al hombre y, cómo la razón, carece de sentido si se entiende de manera parcial.

Creo en la necesidad de “liberación” de los lazos, externos o internos, como condición para poder tener la “libertad” de crear, obrar, querer saber, etc., para poder llegar a ser un individuo libre, activo y responsable.

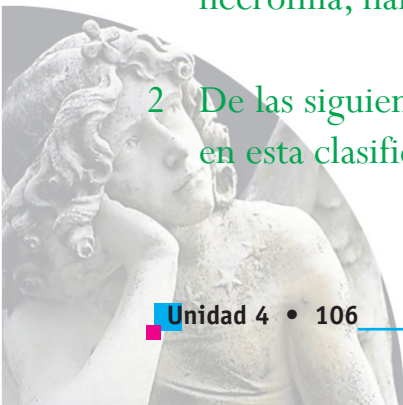
Creo que libertad es la capacidad de obedecer la voz de la razón y del conocimiento, en contra de las voces de las pasiones irracionales. Es la emancipación que libera al hombre y lo pone en el camino de emplear sus facultades racionales y de comprender objetivamente el mundo y el papel que en éste representa.

Creo que la “lucha por la libertad” tiene, en general, el sentido excluido de lucha contra la autoridad impuesta sobre la voluntad individual. Hoy “lucha por la libertad” debe significar liberarnos, individual y colectivamente, de la “autoridad” a la que nos hemos sometido “voluntariamente”: liberarnos de las fuerzas interiores que exigen este sometimiento porque somos incapaces de soportar la libertad.

Creo que la “libertad de elección” no siempre es igual para todos los hombres en todo momento. El hombre de orientación exclusivamente necrofilica, narcisista o simbiótico incestuosa, puede tomar sólo una opción regresiva. El hombre libre, liberado de lazos irracionales, no puede tomar ya una opción regresiva”.

1. Explico los significados que para el autor tienen los siguientes conceptos: necrofilia, narcisismo y simbiosis incestuosa.

2 De las siguientes situaciones identifica cuál o cuáles de ellas se pueden enmarcar en esta clasificación que desde el punto de vista ético, plantea Fromm y por qué.





- A. El secuestro, la extorsión, la violación, el sicariato, el engaño, la injusticia.
- B. La copia de un trabajo y presentarlo como propio.
- C. No asumir las responsabilidades que implica una decisión tomada.
- D. La violencia social e intrafamiliar.
- E. La falta de valor para asumir los retos.
- F. El dominio tanto grupal, como social y político ejercido por una “rosca” (unos pocos).

3. Contesto las siguientes preguntas argumentando mis respuestas:

- ¿Qué papel desempeñan el amor, la libertad y la lucha por lograrla en la concepción de la ética humanista?
- ¿Con qué aspectos de esta teoría estoy de acuerdo y con cuáles no?

ÉTICA SOCIAL



Con este nombre se designan una serie de posiciones que, teniendo en cuenta los distintos aportes de la ciencia, rechazan en materia de moral todo dogma racional o revelado, fundamentando la moralidad del hombre en su propia naturaleza; es la experiencia moral y la capacidad que tiene el hombre de perfeccionamiento y evolución lo que lo lleva a una interdependencia, donde fluye la solidaridad. Uno de sus representantes más importantes es el médico, psicólogo y sociólogo argentino José Ingenieros (1877-1925) quien en su obra *Ética hacia una Moral sin Dogmas*, plantea una ética social acentuada afirmando que las normas se ajustan al progreso científico

y a las necesidades de la sociedad.

Leemos, interpretamos y analizamos el siguiente texto de José Ingenieros:

“La moralidad se renueva como la experiencia social. No se ciñe a principios quiméricos que pudieran suponerse demostrados una vez para siempre, pues en cada tiempo y lugar



se coordinan diversamente las relaciones entre los hombres. Los criterios de obligación y sanción se vivifican sin cesar, regulando la adaptación del individuo a la sociedad y de ésta a la naturaleza, en un ritmo que varía al compás de la experiencia.

Una ética nueva no es una serie de normas originales, sino una nueva actitud frente a los problemas de la vida humana; determinar lo que puede hacer el hombre para su elevación moral, por cuáles medios, en qué medida, es más útil que teorizar sobre deberes imposibles y finalidades extrahumanas.

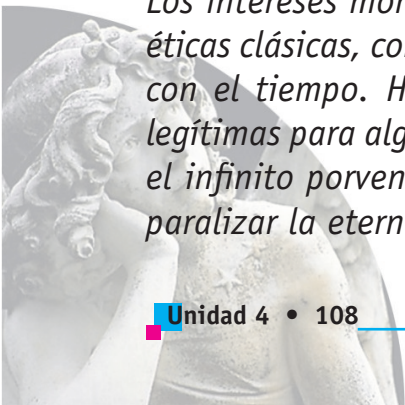
El eticismo afirma la preeminencia de los intereses morales en la vida social, prescindiendo de cualquier limitación tradicionalista o dogmática, pues la ética es un proceso activo que crea valores adecuados a cada ambiente. Ningún viejo catálogo de moralidad contiene preceptos universales o inmutables; sus cuerpos de mandamientos y sus sistemas de doctrinas sólo expresan el interés de castas que pretenden prolongar su influjo en el tiempo o dilatarlo en el espacio.

El sentimiento de una obligación moral no es categoría lógica ni mandamiento divino; existe como producto de la convivencia y engendra sanciones efectivas en la conciencia social. La vida en común exige la aceptación del deber por cada individuo y el respeto de sus derechos por toda la sociedad; en la medida en que se armonizan lo individual y lo social, condicionándose recíprocamente, la solidaridad reemplaza al antagonismo y la cooperación a la lucha.

En toda realidad social, según su coeficiente de experiencia, se elaboran ideales éticos que son hipótesis de futura perfección y difieren sin cesar de los que han servido en sociedades ya decaídas. Cada era, cada raza, cada generación, concibe diversamente las condiciones de la vida social y renueva en consecuencia los valores morales.

Los dogmas son obstáculos al perfeccionamiento moral. Los hombres de cada época adaptan su personalidad a relaciones sociales que incesantemente se renuevan. Asisten a la transformación del mal en bien, del bien en mal; la moralidad y la inmoralidad son muy distintas en La Ilíada, en La Biblia y en El Corán. Frente a esa inestable realidad es absurdo concebir la permanencia de dogmas abstractos que se pretendan eternos y absolutos.

Los intereses morales de la humanidad son hoy muy diversos de los que inspiraron las éticas clásicas, compuestas de cánones muertos cuya función normativa se ha extinguido con el tiempo. Hoy no es ayer, ni mañana será hoy; no es admisible que fórmulas legítimas para algún momento del pasado puedan considerarse intransmutables en todo el infinito porvenir. Los dogmatismos tradicionales son grillos que en vano pretenden paralizar la eterna renovación de los deberes y de los derechos.





A través de experiencias inagotables, que transmutan los juicios de valor, fundando la obligación y la sanción en cimientos, la moralidad es savia que circula en las sociedades, condicionando la actividad recíproca de los individuos, sin cristalizarse en formularios, ni ajustarse a sentencias que limitan su devenir. El arquetipo ideal de conducta se integra a adecuados, a la cultura de cada sociedad.

No se piense, por esto, que renovar los valores morales implica arrevesarlos, considerando bien todo lo que antes fuera mal y viceversa; tan desatinada interpretación, que intimida a los mismos tradicionalistas que la inventan, sólo denuncia incomprensión, no siempre involuntaria. Podar un árbol no es abatirlo ni cortar sus raíces, sino despojarlo del seco ramaje que floreció en la anterior estación y ya estorba a su retoñar en la siguiente. Cada revisión de valores equivale a una poda del árbol de la experiencia moral, duradero como la humanidad pero cambiante como las sociedades humanas”.

Contesto en el cuaderno las siguientes preguntas:

1. ¿Por qué es necesario renovar la moral y de qué depende esta renovación?
2. ¿Qué objeto tiene “renovar la moral”?
3. Expreso mi posición crítica al contenido del texto.

Socializo el resultado de mi trabajo con los compañeros y el profesor.



LA PARÁBOLA “EL REFUGIO”

(Tiempo total de la actividad: 60 minutos)

1. Leemos con atención el siguiente texto, lo analizamos y lo comentamos. Contestamos en el cuaderno las preguntas formuladas. (20 minutos)

Era una costa peligrosa golpeada por un fuerte oleaje y grandes huracanes. Testigo de innumerables naufragios. La fama de la zona era reconocida por todo el mundo. Los capitanes de los grandes barcos procuraban no pasar cerca pues corrían el peligro de naufragar. Sin embargo, cada año, varios barcos se hundían en las rocas y arrecifes de esos lugares.



Los oriundos del lugar decidieron construir un pequeño y sencillo rancho, dotado con un equipo de salvamento. Año tras año, hicieron campañas para recoger fondos, con el fin de sostener el humilde refugio. A través del tiempo y la práctica, el equipo de salvavidas se volvió muy experto, lo que redundó en una disminución de personas perdidas. La fama del pequeño refugio iba creciendo y varios ricos de buena voluntad dejaron algunos dineros en herencia para mantenerlo, lo que contribuyó a un gran aumento de sus fondos, por lo cual fue necesario nombrar un tesorero

y un comité para controlar el buen manejo del dinero.

Un día, un barco de primera categoría con pasajeros ricos se hundió cerca de la costa. Los salvavidas salieron en sus lanchas para rescatar a las víctimas. Cuando los llevaron al refugio, se sintieron avergonzados ante estas personas tan acaudaladas, de las condiciones tan pobres del lugar. Por tanto, en la siguiente reunión del comité pro mantenimiento, decidieron mejorar las condiciones del refugio para poder recibir a los naufragos y a la vez, tomaron la decisión de pagar sueldos a los salvavidas (que antes eran voluntarios) para que mejoraran sus servicios. Resolvieron conseguir un decorador de interiores para hacer el sitio más presentable y así recibir mejor a las víctimas. El decorador hizo bien su trabajo: el edificio resultó muy bello. Mientras tanto, la fama del refugio iba creciendo: muchas personas pidieron ser miembros del comité y del equipo de salvavidas, aunque fuera sólo como miembros honorarios, a su vez contribuyeron con fondos especiales para su mantenimiento. Uno de ellos hizo una bandera para el refugio, y otro, con mucha iniciativa sugirió un lema y un cambio de nombre, así como un reglamento específico. La institución pasó entonces a llamarse Club del Refugio. El comité elaboró unos estatutos que comprendían los reglamentos y las tradiciones más importantes para los miembros. Igualmente fue organizada una ceremonia de iniciación para la admisión de los nuevos miembros. La fama del Club del Refugio creció aún más. En el sitio se ubicó un gran restaurante para atender a los socios. Progresivamente aparecieron canchas de tenis, salones de fiesta, etc.

Un día, durante la reunión-almuerzo semanal de los miembros, ocurrió un naufragio. El equipo de salvavidas salió a rescatar a las víctimas. Los naufragos que llegaron al refugio eran personas muy humildes que viajaban con el propósito de conseguir trabajo en otros lugares. Al verlos, la dirección del club se reunió con carácter urgente y decidió proporcionar el garaje para el alojamiento de los naufragos sólo por un corto período ya que el sitio pronto sería usado para recibir a los invitados a las fiestas nocturnas del Club.



Esa noche, en una sesión extraordinaria, se decidió que si algunos miembros deseaban hacer entrar ese tipo de personas al refugio, sería mejor construir un rancho sencillo más allá de la costa, para el salvamento de futuros naufragos.

1. ¿Qué caso (o casos) concretos conozco en el que se realiza la imagen de la parábola?
2. ¿A quién se debió el proceso de degeneración que sufrió la iniciativa del primer momento?
3. ¿Quiénes intervinieron en el proceso de degeneración?
4. ¿Qué móviles los impulsaron a reformar las cosas?
5. ¿Desde el punto de vista ético qué acciones se pueden considerar válidas y cuáles no?
6. ¿La idea original de salvar naufragos, corresponde a una verdadera orientación al servicio? Argumento mi respuesta.
7. ¿Siendo yo el gerente del Club del Refugio, qué reformas llevaría a cabo y qué elementos existentes conservaría para que esa empresa procure el más alto respeto y dignidad, no sólo a socios y empleados, sino a las personas a quienes se les ofrece el servicio?

2. Socializo con mis compañeros y el profesor. (20 minutos).

3. Evaluamos la actividad (20 minutos).

Se deben analizar qué propuestas “gerenciales” partieron más de las consideraciones de los clientes, ya que de la capacidad de atender sus necesidades y expectativas están la diferenciación, permanencia y dominio del mercado.





ESTUDIO Y ADAPTACIÓN DE LA GUÍA

