**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

|  |  |
| --- | --- |
| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Tanatopraxia. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| COMPETENCIA | 210601020- Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 210601020-03- Prestar el servicio al cliente en función del proceso del duelo de acuerdo con procedimientos de la organización.  210601020-04- Realizar seguimiento del servicio cumpliendo con técnicas de trazabilidad y procedimiento técnico. |

|  |  |
| --- | --- |
| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 11 |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Seguimiento al servicio funerario. |
| BREVE DESCRIPCIÓN | En el presente componente formativo podrá conocer los fundamentos básicos y protocolos para la atención adecuada de los clientes de servicios funerarios según sus necesidades y requerimientos, encaminados a ofrecer la mejor atención, según las costumbres y ritos de cada deudor. |
| PALABRAS CLAVE | Atención, deudo, duelo, protocolo y rito |

|  |  |
| --- | --- |
| ÁREA OCUPACIONAL | Ventas y Servicios |
| IDIOMA | Español. |

1. **TABLA DE CONTENIDO:**

Introducción

1. Protocolo funerario.

1.1. Etiqueta y protocolo empresarial.

1.2. Protocolo funerario en la atención del servicio.

1.3. Protocolos y comportamientos de asistencia a un funeral.

2. El duelo.

3. Cadena de custodia.

1. **DESARROLLO DE CONTENIDO:**

**Introducción**

El protocolo funerario hace parte de los fundamentos básicos para la atención adecuada de los clientes de servicios funerarios, brinda la oportunidad de atender las necesidades y requerimientos, para garantizar la calidad en la prestación de los servicios funerarios, aprendizajes que serán abordados en el presente componente formativo.

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

**1. Protocolo funerario**

Un protocolo está encaminado en lograr una buena y armoniosa convivencia en un ambiente, puesto que, ayuda a comprender las necesidades de adaptación e integración, así mismo a conocer las normas de conducta. Cuando se habla de protocolo en atención al cliente funerario se distinguen dos líneas.

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

A continuación, se presentan ambos temas con mayor claridad.

**1.1. Etiqueta y protocolo empresarial**

¿Qué es etiqueta empresarial? Es el conjunto de comportamientos y modales para tener un buen ambiente laboral, relacionando las normas de respeto y convivencia al interior de las empresas, donde se resalta el respeto y honestidad hacia el otro.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Los principios que rigen la etiqueta empresarial son:

**Principios**

Buen gusto

Humanismo

Humildad

Organización

Paciencia

Prudencia

Puntualidad

Respeto

Sencillez

**¿Qué es protocolo empresarial?** Son las pautas de conducta: normas de etiqueta y cortesía, comunicación corporativa, organización de visitas o celebración de eventos; diseñadas especialmente para cada empresa y aplicadas dentro de estas con el fin de evitar que las relaciones generen crisis en la imagen y reputación de la empresa. Estos deben ser prácticos, claros, concisos, flexibles y de fácil acceso.

Existen cuatro tipos de protocolos empresariales y estos varían según el tipo de evento o situación, son:

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, PowerPoint

Descripción generada automáticamente

Todos estos protocolos deben contar con:

Interfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamente

**1.2. Protocolo funerario en la atención del servicio**.

Según Equipo editorial E (2021):

El protocolo funerario para la atención del cliente del servicio exequial inicia desde el momento del primer contacto con la familia para la atención del servicio hasta terminado el servicio funerario. Durante toda la vida y como un ciclo normal de esta, el fallecimiento de un ser querido, un amigo, familiar o conocido toca a nuestras puertas, por ello se establecen unas normas de comportamiento básico para asistir a los sepelios, porque estos también son un evento social; pero ¿qué es protocolo? La palabra protocolo proviene del latín *protocollum*, el cual deriva de un concepto griego. En español, el protocolo es un conjunto de reglas o instrucciones a seguir, fijadas por la ley o la tradición. Estas conductas o reglas pueden incluir modos de vestirse, buenos modales o incluso actitudes.

Por parte del personal funerario que está atendiendo el servicio se debe de prestar especial atención y escuchar las solicitudes del familiar encargado de servicio para conocer sus necesidades puntuales sobre la forma de acondicionar el cuerpo, el ataúd deseado, sus creencias, tipo y duración de velación, si desean inhumación o cremación, entre otros. Al determinar las necesidades del cliente se procede a programar el servicio, detallando horarios del desarrollo paso a paso, para esto se necesitará que el coordinador de servicios notifique al personal necesario para la realización del ritual de despedida, recalcando que estos siempre deben actuar de forma discreta, pero con etiqueta y estar disponibles para la atención del cliente si este llegase a necesitar algo. Y solo se dará por terminado cuando el servicio fúnebre se dé por concluido como puede ser la entrega de cenizas si la familia decidió cremación o en el cementerio, si se realizó inhumación.

La atención que debe prestar el personal encargado de los servicios funerarios debe estar basada en un trato amable, correcto, digno, empático y respetuoso: ya que el personal funerario sabe por el momento desagradable y quizás desconocido porque está atravesando la familia o seres queridos. Por lo anterior se recomienda:

Interfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamente

En la prestación del servicio funerario no solamente se hace importante ofrecer apoyo a las personas, se hace necesario ofrecer ayudas activadas para poder avanzar en la elaboración de su duelo, William Worden (1997):, en su libro El tratamiento del duelo: asesoramiento psicológico y terapia. Señala que “*el duelo es un proceso y no un estado”, e implica tareas de elaboración de la pérdida que “requieren esfuerzo”* (p.27) A partir de esto se han creado una serie de pasos o “tareas del duelo” que deben ser tenidos en cuenta al momento de asesorar y guiar a los dolientes en el proceso de aceptación de la pérdida, estos pasos son:

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

**1.3. Protocolos y comportamientos de asistencia a un funeral.**

También existe el protocolo funerario para los asistentes a un funeral, recordemos que los funerales proporcionan a la familia y allegados la oportunidad de expresar su aprecio, amor y dolor hacia el fallecido y que este rito ayuda a los deudos a afrontar la pérdida y ofrecer una despedida digna. Lo recomendable es que solo las personas que sintieran realmente están perdidas o quieran acompañar a los deudos asistan al funeral y si no puedes ir se acostumbra el envío de flores, ya que es considerada tradicionalmente como una forma de expresar condolencias en la religión católica, se hace mención a esta ya que esta región predominante en el país.

Todo lo anterior nos lleva a preguntarnos, ¿Cómo dar el pésame? Este puede ser uno de los momentos más difíciles para la familia en el servicio funerario, y resulta complicado verbalizar los sentimientos de tristeza, compasión, dolor y apoyo a los deudos. El pésame se puede dar de forma física, por llamada, mensaje de texto o una nota. Si hay cercanía entre el o los deudos y la persona asistente al funeral se recomienda un abrazo sincero y con sentido, acompañado de frases que den consuelo a los familiares del fallecido, como, por ejemplo: aspectos positivos de la persona, algo que hizo por nosotros, lo amado-querido que fue; al fin son detalles íntimos que reconfortan un poco a los deudos.

Pero si el fallecido no era cercano, se recomienda no hacer elogios innecesarios ya que resulta falso, en este caso se puede hacer sentir a los deudos nuestra empatía y ayuda si así llegase a necesitarla.

El principio básico de comportamiento en un funeral es de respeto absoluto, cuidadosos, amables y respetuosos, por eso se aconseja:

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

**2. El duelo**

El duelo y los sentimientos que se asocian a este son un factor que se deben de tener en cuenta en el momento de la prestación del servicio del funerario, aunque los trabajadores funerarios no sean los especialistas en el manejo del duelo si se debe conocer sus manifestaciones básicas para brindar y otorgar la ayuda necesaria al cliente. Se preguntará ¿qué es el duelo?

Según Posada (2005):

Lo define como la respuesta psicológica- sentimiento y pensamiento- que se presenta ante la pérdida de un ser querido. Esta respuesta puede ser subjetiva y depende del sistema mental y emocional de quien lo vive. Las creencias que tenga quien lo sufre modifica su expresión y desarrollo, haciéndolo más manejable o complejo de tratar en algunos casos. Algunos estados que pueden padecer los deudos ante un descenso de un cuerpo son:

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Si bien existen muchas clasificaciones en las fases del duelo se tomará la perspectiva de Kübler-Ross, E & Kessler, David (2017) para su caracterización. Cada fase es un momento que experimenta cada deudo para superar la pérdida del ser querido. Las fases tienen como objetivo la aceptación de la muerte del ser querido; pero se debe tener en cuenta que cada proceso que un deudo experimenta es distinto y este no tiene que seguir el orden planteado, aunque la primera fase: shock y la segunda fase: reorganización sí suelen presentarse en este estricto orden. Le invitamos a identificar las características de cada fase en el siguiente recurso de aprendizaje.

Se habla de diferentes tipos de duelo según el tipo de muerte del ser querido, ya que son diferentes escenarios y contextos en los que una persona puede fallecer, y estos afectan el proceso del duelo de los sobrevivientes. Estos tipos de muertes son:

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, PowerPoint

Descripción generada automáticamente

Es importante destacar que la forma en cómo se vive el duelo depende de factores como la edad del fallecido, tipo de muerte, relación con el fallecido y por último la ayuda y apoyo que se recibe por parte de los familiares. Existen ciertos cuidados primarios para la atención de los deudos ¿cuáles son?; contrasta las características que tienen estos para tenerlas presente en un momento de duelo. Estas son:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| La escucha  Escuchar es un acto de identificar una expresión comunicativa. En caso de duelo, es importante reconocer las emociones y manifestaciones de un deudo ¿qué siente? | La comprensión  ¿Qué quiere decir el deudo?, la respuesta que se encuentre a esta pregunta muestra su interés por el mensaje y manifestación de un deudo. | La empatía  Si bien la empatía convoca un apoyo a los otros, en el contexto del duelo es su capacidad de ponerse en la situación del deudor y entender sus reacciones. | El acompañamiento  Acompañar comienza con la interpretación de las necesidades del deudo, ¿qué necesita para que se sienta apoyado? |
|  |  |  |  |

Se debe recordar que las personas no acuden a la funeraria porque así lo desean, lo hacen porque deben darle la despedida a su ser querido, por ello el trato hacia ellos deberá ser con empatía, delicado y sobre todo respetuoso. También debemos tener claro que cada persona es diferente por lo cual siente a su manera y por lo tanto cada una avanza a su ritmo; de igual forma ocurre con el duelo, por esto es importante respetar los tiempos de las diferentes etapas del duelo y entender claramente las características de cada tipo de cliente que acude a una empresa funeraria para brindar la ayuda necesaria.

|  |  |
| --- | --- |
| Reconocemos que la presentación temática relacionada con el duelo merece una revisión desde otros campos del conocimiento como la psicología. Aquí se hizo una descripción grosso modo de este aspecto, sin embargo, seguimos invitándole a la ampliación de ésta a partir de la observación del cortometraje de Renedo, P. (2021) donde la representación audiovisual nos acerca al duelo. Da clic en el icono siguiente. |  |

Las manifestaciones externas del duelo es el luto, entonces ¿Qué es luto? El luto es la manera que los seres humanos para representar, a nivel de su ropa y accesorios a la muerte de un ser querido. Esta demostración externaliza la pena y el duelo. El luto también se encuentra asociado al comportamiento, a los tiempos de duelo, y a la forma de vestirse socialmente.

En países occidentales estas manifestaciones influyen en la forma de vestir, los entierros y avisos fúnebres y van acompañadas regularmente de: llanto, gritos, agresiones físicas y *“ sensaciones poco específicas, como dolores difusos, sensación de tensión y agotamiento, dolores de cabeza, complicaciones gástricas… todas ellas relacionadas con el esfuerzo que está haciendo el organismo para afrontar la situación y que son sensaciones normales en la descripción diagnóstica del duelo” (Pastor, n.d.)*

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Como ya se ha mencionado las personas experimentan la muerte de un ser querido a través de un sentimiento de pérdida y duelo, aunque las expresiones de estos sentimientos varían según la cultura. La cultura es el conjunto de bienes materiales y espirituales de un grupo social transmitido de generación en generación a fin de orientar las prácticas individuales y colectivas. Incluye lengua, procesos, modos de vida, costumbres, tradiciones, hábitos, valores, patrones, herramientas y conocimiento.

Por ello decimos que cada cultura tiene sus propias creencias y rituales que influencian la expresión del duelo. Al realizar estas prácticas se aporta estabilidad y seguridad a los deudos. Pero, entonces ¿Qué es una creencia? La creencia es una verdad subjetiva, una convicción, algo que el sujeto considera cierto. Patricio, (2017). Y en cada cultura estas creencias describen el funcionamiento del mundo y el papel de los seres humanos dentro de ese mundo, por ello cada cultura aborda la muerte con un significado diferente, normalmente este creer y pensar está dictado por la creencia religiosa de la sociedad en la que se vive y así ayuda a las personas comprender la muerte y afrontarla, en algunas culturas las personas creen que el espíritu del fallecido tiene influencia directa sobre los familiares vivos. En otras creen que hay vida después de la muerte y su ser amado los está cuidando y como en el caso del budismo consideran la muerte como una liberación que permite evolucionar a un ser mejor.

A continuación, encontrarás diferentes definiciones sobre ¿Qué es un ritual?**.**

Interfaz de usuario gráfica, Texto

Descripción generada automáticamente

Lo que queda claro es que, en cada cultura, la muerte se asocia con diferentes ritos y costumbres con el fin de ayudar a los deudos en el proceso del duelo, ofreciendo a estas diferentes formas de procesar y expresar su dolor porque la muerte puede generar un sentido de caos y confusión. En sus generalidades los rituales y costumbres ayudan a brindar un sentido de normalidad y rutina y abordan lo siguiente:

* Cuidado de las personas que abordan la muerte.
* Tratamiento y disposición del cuerpo del fallecido (incluye cómo se limpia, quien lo manipula y vestimenta del cuerpo y si se lo crema o entierra)
* Expresión y proceso del duelo, en silencio y en privado o en voz alta y en público. Tiempo de luto esperado, tipo de vestimenta y comportamientos durante el duelo.
* Los rituales funerarios, quienes pueden participar de ellos y la frecuencia de estas celebraciones para honrar la vida del fallecido.

Algunos ejemplos de ritos funerarios religiosos son:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Para mayor información consultar:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

**3. Cadena de custodia.**

Según la Corte Suprema de Colombia (2013) definen la cadena de custodia como el conjunto de procedimientos encaminados a asegurar y demostrar la autenticidad de los elementos materiales probatorios y evidencia física.

Este procedimiento es organizado y continuo en el que el servidor público o privado debe garantizar la correcta manipulación de los elementos probatorios. Es un deber de este servidos informar a quienes compete el cuándo, cómo y quiénes tuvieron acercamiento o relación material que está en custodia.

Existen una serie de requisitos que se deben conservar y realizar para preservar la autenticidad y capacidad probatoria, ¿cuáles son? Identifica en el siguiente recurso educativo cada uno de ellos.

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Según la Ley 906 (2004) establece en su artículo 255, la responsabilidad de la cadena de custodia de los servidores públicos que entren en contacto con los elementos materiales probatorios y evidencia física. Es decir, que todos aquellos que entren en contacto con elementos materiales probatorios y evidencia física, son responsables por su recolección, preservación y entrega a la autoridad correspondiente.

En consideración con lo anterior, los funcionarios o personal designado para un traslado de un fallecido, deben custodiar el cadáver y sus pertenencias en el momento de la entrega de posibles elementos probatorios. Para esto el cadáver deberá ser debidamente identificado, preferiblemente haciendo uso de una manilla de identificación, también se tendrá que llevar un registro claro y oportuno sobre las condiciones del cadáver y sus pertenencias. Con el fin de documentar todos los procesos y procedimientos que se realizarán hasta su disposición final. Cada empresa podrá implementar sus formatos con el fin de llevar dichos registros.

Estos formatos deben de contar con datos básicos como:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NÚMERO DEL CONTRATO O FACTURA. | |  | |
| Nombre del fallecido |  | Número de identificación del fallecido |  |
| Nombre del responsable del servicio |  | | |
| Condiciones del cadáver |  | | |
| Observaciones de la familia |  | | |
| Firma del responsable |  | | |

La aplicación de los procedimientos de la cadena de custodia en el proceso de traslado asegurará que el cadáver y sus pertenencias siempre serán tratadas conforme lo solicitan las autoridades, garantizando así la preservación del cadáver y sus bienes materiales. Por ello es importantísimo que la cadena no se rompa y siempre esté documentado cada procedimiento realizado, cumpliendo así con su objetivo de integridad y autenticidad.

|  |  |
| --- | --- |
| Hasta aquí se ha hecho una aproximación a la cadena de custodia. En el contexto colombiano existen diferentes que explican el proceso a seguir en la cadena de custodia. Con la intención que usted desarrolle conocimiento para que explique elementos que debe considerar cuando entra en contacto con elementos probatorios le invitamos a leer el texto “Manual del Sistema de Cadena de Custodia” (2018).  Usted debe revisar las páginas 10, 11, y 15. |  |

1. **ACTIVIDADES DIDÁCTICAS (OPCIONALES SI SON SUGERIDAS)**

|  |  |
| --- | --- |
| DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA | |
| Nombre de la actividad | N/A |
| Objetivo de la actividad | N/A |
| Tipo de actividad sugerida | N/A |
| Archivo de la actividad  (Anexo donde se describe la actividad propuesta) | N/A |

1. **MATERIAL COMPLEMENTARIO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tema | Referencia APA del Material | Tipo de material  (Video, capítulo de libro, artículo, otro) | Enlace del recurso o  archivo del documento o material |
| Comportamientos en el lugar de trabajo. | GCFAprendeLibre. (2019). Qué comportamiento debo tener en el trabajo | Cómo mejorar el ambiente laboral [Archivo de vídeo]. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=j3PQ0xJ6V4g&t=53s> |
| Conducta en los velorios, lectura sugerida. | Conducta en los velorios - Julio Cortázar - Ciudad Seva - Luis López Nieves. (s. f.). Recuperado 28 de septiembre de 2021, de | Texto digital | <https://ciudadseva.com/texto/conducta-en-los-velorios/> |
| Manifestaciones del duelo | Manifestaciones del duelo. Instituto Valenciano de Oncología. España | Texto Digital | <https://seom.org/seomcms/images/stories/recursos/sociosyprofs/documentacion/manuales/duelo/duelo08.pdf> |
| Manual del sistema de cadena de custodia. | Fiscalía General de la Nación. (2018). Manual del Sistema de Cadena de Custodia. | Texto digital | <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/MANUAL-DEL-SISTEMA-DE-CADENA-DE-CUSTODIA.pdf> |
| Ritos y cultos funerarios | Ritos y cultos funerarios relativos a las necesidades mortuorias, Capítulo 7. Gestión de la actividad de Tanatopraxia. | Texto digital | <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/45224?page=279> |

1. **GLOSARIO:**

|  |  |
| --- | --- |
| TÉRMINO | SIGNIFICADO |
| Duelo | Es el proceso psicológico que se afronta luego de sufrir una pérdida. |
| Cadena de custodia | Se entiende como el conjunto de procedimientos que aseguran y demuestran la autenticidad de los elementos materiales probatorios y evidencia física dentro de un proceso judicial. |
| Protocolo | Atiende al conjunto de reglas y normas de cortesía que rigen los actos sociales, las cuales han sido establecidas por costumbres. |
| Rito | Son costumbres o actos que se repiten de forma invariable en las ceremonias religiosas. |

1. **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Bellver, E. (2020). Obtenido de <https://depsicologia.com/la-escucha-activa/>

Comercio, S. d. (s.f.). Obtenido de <https://www.sic.gov.co/que-es-la-proteccion-al-consumidor>

Conducta en los velorios - Julio Cortázar - Ciudad Seva - Luis López Nieves. (s. f.). de <https://ciudadseva.com/texto/conducta-en-los-velorios/>

Corte Suprema de Justicia de Colombia (2013). Cadena de Custodia-Concepto, finalidad conformación y forma de realizar la cadena de custodia. <https://cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/relatorias/pe/spa/CONCEPTO.pdf>

Definicion, C. (3 de febrero de 2021). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/luto/>

Doctors, T. (s.f.). Obtenido de [https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/asertividad#](https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/asertividad)

Equipo editorial, E. (2021). Ritual. Obtenido de <https://concepto.de/ritual/>

Equipo editorial, E. (2021). *concepto de*. Obtenido de <https://concepto.de/protocolo/>

GCFAprendeLibre. (2019). Qué comportamiento debo tener en el trabajo | Cómo mejorar el ambiente laboral [Archivo de vídeo]. <https://www.youtube.com/watch?v=j3PQ0xJ6V4g&t=53s>

Guillem, V., Romero, R., & Ramírez, E. (s. f.). Manifestaciones del duelo. Recuperado 2021, de <https://seom.org/seomcms/images/stories/recursos/sociosyprofs/documentacion/manuales/duelo/duelo08.pdf>

Fiscalía General de la Nación. (2018). Manual del Sistema de Cadena de Custodia. <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/MANUAL-DEL-SISTEMA-DE-CADENA-DE-CUSTODIA.pdf>

Imaginario, A. (s.f.). Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/cultura/>

KÜBLER, E., & Kessler, D. (2015). Sobre el duelo y el dolor. Recuperado 2021, de <https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/32/31277_Sobre_el_duelo_y_el_dolor.pdf>

Ley 906 de 2004 [Congreso de Colombia]. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal. (Corregida de conformidad con el Decreto 2770 de 2004). <https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Ley_906_2004.pdf>

Manual del sistema de cadena de custodia. (2018). *Fiscalia General de la Nacion.* Obtenido de <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/MANUAL-DEL-SISTEMA-DE-CADENA-DE-CUSTODIA.pdf>

Marino, P. (s.f.). *Art Social*. Obtenido de <https://www.artsocial.cat/articulo/la-comunicacion-empatica/>

Ministerio de Comercio, I. y. (2011). Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/minindustria/estrategia-transversal/regulacion/proteccion-del-consumidor>

Pastor, P. (s.f.). *Fundacion MCL*. Obtenido de <https://www.fundacionmlc.org/trastornos-fisicos-duelo/>

Patricio, A. D. (2017). *Scielo*. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352017000100008>

Posada, S. R. (2005). *El manejo del duelo.* Bogotá, Colombia.: Grupo editorial Norma.

Ritos y cultos funerarios relativos a las necesidades mortuorias, Capítulo 7. Gestión de la actividad de Tanatopraxia. <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/45224?page=279>

Significados. (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/ritual/>

Tres, M. p. (s.f.). Obtenido de <https://misprimerostres.org/categoria/cuidados-madre/empatia-secreto-comunicacion-asertiva/>

Worden, W. (1997). El tratamiento del duelo: asesoramiento psicológico y terapia. Paidos.

1. **CONTROL DEL DOCUMENTO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
| Autor (es) | Lina María Restrepo Zapata | Experta temática | Centro de Servicios de Salud. Regional Antioquia | Septiembre de 2021 |
| Jhacesiz Mary Hincapié Atehortúa | Instructora (EPC) – Líder desarrollo curricular Servicios Personales | Centro de Servicios de Salud– Regional Antioquia | Septiembre de 2021 |
| Adriana María Bustamante Cataño | Profesional de Diseño y producción curricular | Centro de Servicios de Salud– Regional Antioquia | Septiembre de 2021 |
| Cristian Metaute Medina | Diseñador Instruccional | Regional Distrito Capital  Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica del SENA | Julio 2021 |
| Maryuri Agudelo Franco | Diseñadora instruccional | Regional Distrito Capital – Centro de diseño y metrología | Septiembre de 2021 |
| Carolina Coca Salazar | Revisora Metodológica y Pedagógica | Regional Distrito Capital – Centro de diseño y metrología | Septiembre de 2021 |
| Sandra Patricia Hoyos Sepúlveda | Revisión y corrección de estilo | Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica - Regional Distrito Capital | Octubre de 2021 |

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del cambio |
| Autor (es) |  |  |  |  |  |