

**INFORMANDO**  
UNIVERSIDAD DE LA SABANA

BOLETÍN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL AÑO 4 No. 137



**EL TRABAJO EMOCIONAL, ELEMENTO FUNDAMENTAL DEL SERVICIO AL CLIENTE**

Los psicólogos industriales y los expertos en gerencia están empezando a reconocer un aspecto nítidamente moderno del trabajo, especialmente en los negocios de servicios: *el trabajo emocional*, que es una clase de trabajo en el cual los sentimientos de los empleados son herramientas de su industria. Es decir, sus reacciones emocionales y psicológicas de seres vivos participan como consecuencia de algún aspecto del trabajo propiamente dicho.

Dentro de los diferentes tipos de trabajo, los que tienen que ver con el servicio e implican un constante contacto con el público exigen "un grado relativamente alto de trabajo emocional. El sólo hecho de interactuar con otro ser humano, aún por teléfono, induce cierta cantidad de estrés. La persona que maneja la situación tiene que estar totalmente alerta, concentrarse en lo que hace y ser consciente de realizar todo el trabajo posible para el cliente".

"La reacción emocional negativa experimentada por el empleado llega hasta el cliente, contaminando la calidad de los momentos de verdad. Un empleado que se sienta apático, alejado, emocionalmente hostil, o postrado y sin interés alguno por su trabajo, transmitirá esos sentimientos al cliente y creará una impresión negativa de él y de la compañía.

El problema del trabajo emocional es algo que debe entenderse mejor y tratarse explícitamente en el diseño del trabajo, la selección de empleados y su capacitación. Necesitamos observar las formas en que hemos "productivizado" muchos de nuestros empleos de servicio y descubrir métodos para aliviar un poco el estrés que sienten los empleados, así como invertir mucho más en la capacitación de trabajadores de contacto, ayudándoles a mantener altos niveles de energía y sentimientos positivos durante todo el día".

Tomado de: "La Revolución del Servicio", Karl Albrecht - 3 R Editores.

# INFORMANDO

## UNIVERSIDAD DE LA SABANA

BOLETÍN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

AÑO 4 No. 137



### EL TRABAJO EMOCIONAL, ELEMENTO FUNDAMENTAL DEL SERVICIO AL CLIENTE

**L**os psicólogos industriales y los expertos en gerencia están empezando a reconocer un aspecto nítidamente moderno del trabajo, especialmente en los negocios de servicios: *el trabajo emocional*, que es una clase de trabajo en el cual los sentimientos de los empleados son herramientas de su industria. Es decir, sus reacciones emocionales y psicológicas de seres vivos participan como consecuencia de algún aspecto del trabajo propiamente dicho".

Dentro de los diferentes tipos de trabajo, los que tienen que ver con el servicio e implican un constante contacto con el público exigen "un grado relativamente alto de trabajo emocional. El sólo hecho de interactuar con otro ser humano, aún por teléfono, induce cierta cantidad de estrés. La persona que maneja la situación tiene que estar totalmente alerta, concentrarse en lo que hace y ser consciente de realizar todo el trabajo posible para el cliente".

"La reacción emocional negativa experimentada por el empleado llega hasta el cliente, contaminando la calidad de los momentos de verdad. Un empleado que se sienta apático, alejado, emocionalmente hostil, o postrado y sin interés alguno por su trabajo, transmitirá esos sentimientos al cliente y creará una impresión negativa de él y de la compañía.

El problema del trabajo emocional es algo que debe entenderse mejor y tratarse explícitamente en el diseño del trabajo, la selección de empleados y su capacitación. Necesitamos observar las formas en que hemos "productivizado" muchos de nuestros empleos de servicio y descubrir métodos para aliviar un poco el estrés que sienten los empleados, así como invertir mucho más en la capacitación de trabajadores de contacto, ayudándoles a mantener altos niveles de energía y sentimientos positivos durante todo el día".

Tomado de: "La Revolución del Servicio", Karl Albrecht - 3 R Editores.

### II FORO INTERNACIONAL DE PERIODISMO CÍVICO

**C**on un llamado a hacer del periodismo una labor basada en el servicio a la comunidad, que no pierda de vista su fuerte impacto sobre la vida pública, se llevó a cabo el II Foro Internacional "Periodismo Cívico: de la teoría a la práctica".

La apertura del encuentro estuvo a cargo del Ministro de Comunicaciones Luis Fernando Bautista, quien al exponer su ponencia aseguró, "el auténtico periodismo sólo se divide en buen y mal periodismo. Y el autodenominado 'periodismo público o cívico', no es más que el reencuentro de los periodistas con el buen periodismo".

Durante el seminario, los participantes tuvieron la oportunidad de reflexionar acerca del papel que han jugado los periodistas en las zonas de conflicto, mediante la intervención de la doctora Gloria Cuartas, ex-alcaldesa de Apartadó, quien recordó a los periodistas el papel pedagógico que deben desempeñar a través de los medios de comunicación.

Luego de analizar las experiencias y teorías contemporáneas, que alrededor del tema de Periodismo Cívico se han desarrollado en EE.UU., los representantes de los diferentes medios regionales tuvieron la oportunidad de presentar sus correspondientes trabajos.

El encuentro fue una oportunidad para cuestionar la aplicación que éste tipo de periodismo ha tenido en Colombia, al tiempo que permitió recordar el urgente requerimiento de regresar al buen periodismo.

# MUNDO ACADÉMICO

## FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Entre el 9 y el 13 de marzo la docente de la Facultad de Psicología Gladys de Navarrete, asistió al Taller de Política Social "Inducción, Capacitación y Pacto por la Infancia" al cual fue invitada por la Consejería Presidencial para la Política Social. Esta participación es relevante para la proyección social de la Facultad.

El Vicedecano de la Facultad, Carlos Cifuentes, asistió en representación de la Decana, María Eugenia de Bermúdez, a la Asamblea Ordinaria de ASCOFAPSI (Asociación Colombiana de Facultades de Psicología) realizada los días 12 y 13 de marzo en la ciudad de Medellín. El punto central de la Asamblea estuvo relacionado con la presentación del plan de Desarrollo de la Asociación, aspecto en el cual la Facultad ha hecho sus aportes.

### *II Jornada de Integración de Estudiantes de Psicología*

Con gran éxito se realizó el pasado 15 de marzo en el Monumento Arqueológico de las Piedras de Tunja, la II Jornada de Integración de Estudiantes de la Facultad de Psicología. Se contó con la asistencia de 60 estudiantes aproximadamente, con invitados de las universidades Santo Tomás, Nacional, Incca y Javeriana. Estos espacios buscan ser pioneros en las demás facultades para la integración y unión en la comunidad estudiantil.

Los asistentes a este encuentro quieren agradecer su apoyo de manera especial al Fondo de Estudiantes, ANEPSI, el RAP y la Oficina Solidaridad Universitaria.

Fuente: Representantes de los estudiantes ante el Fondo de Estudiantes y ANEPSI.

## FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Con el ánimo de brindar a los alumnos herramientas para entender con claridad la crisis nacional, las directivas de la Facultad de Comunicación Social en unión con Sonia Martínez, docente de las asignaturas de Ciencia Política y Seminario de Problemas Colombianos, organizaron el seminario - taller "Subversión en Colombia".

El seminario estuvo a cargo de la doctora Mercedes Castellanos Santos, asesora del Instituto de Estudios Geopolíticos de la Universidad Militar Nueva Granada, quien le ofreció a los alumnos una serie de elementos metodológicos para analizar la realidad política y percibir con mayor precisión la actual coyuntura.

Hacia la mitad del encuentro la doctora Gloria Cuartas visitó a los estudiantes, y mediante una pequeña exposición del proceso en Apartadó, motivó a los alumnos a prepararse para conocer claramente la realidad del país, para que de esta manera se conviertan en protagonistas del cambio.

"Antes que cambiar la maquinaria política, tiene que cambiar la sociedad civil, y son los estudiantes los que deben perfilarse para ser gestores de éste proceso", aseguró Gloria Cuartas.

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

El Dr. Hernán Darío Sierra, El Dr. Gunter Pauli Presidente de la Fundación Zeri, el Dr. Carlos Bernal, el Dr. Danilo Gómez y el Dr. Germán Arias, realizaron el lanzamiento el pasado 2 abril, del Diplomado en Desarrollo Sostenible, que se desarrollará a partir del 29 de mayo.

Este diplomado es el resultado de una alianza entre la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas y la Fundación Zeri.

Igualmente se viene promoviendo el Diplomado en Liderazgo y Cultura Organizacional, una estrategia competitiva y el Diplomado en Formación de Asesores y Consultores de Empresas.

## FACULTAD DE DERECHO

El Dr. Eduardo Devis-Morales, el Dr. Miguel Niño Director del Departamento Penal de la Facultad y el Dr. Danilo Gómez, han venido promoviendo con gran aceptación entre los funcionarios del sector público y privado el Diplomado Internacional en Criminalística, que ha sido acogido por la Fiscalía, el Ministerio de Justicia y la Procuraduría.

Este Diplomado incluye una semana internacional de Medicina Legal. De igual manera, en el marco del Diplomado se realizará la *Semana Internacional Científica como Apoyo a la Gestión de la Justicia*, que tendrá conferencistas de México, Ecuador y Colombia, de instituciones como la Fiscalía General de la Nación, Universidad Católica de Córdoba, Argentina y el Departamento de Antropología de la Universidad Nacional.

Este mismo equipo con el apoyo del Dr. Fernando Gaitán viene promocionando el Diplomado en Liderazgo y Gobierno Municipal que se iniciará el 25 de abril.

# NOTAS UNIVERSITARIAS

## MATRÍCULAS

La Oficina de Matrículas informa a la comunidad universitaria que la venta de formularios de Admisión para el segundo periodo académico de 1998 comenzó el miércoles 1 de abril. Dicho formulario se puede adquirir en:

### SANTA FE DE BOGOTÁ:

Asociación de Amigos

HORARIO: lunes a viernes de 8:30 a.m. - 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. - 5:30 p.m.

TELÉFONOS: 6 193088 - 2 138377

### CAMPUS UNIVERSITARIO:

Oficina de Matrículas. Plaza de Balcones.

HORARIO: lunes a viernes de 8:30 a.m. - 5:30 p.m.

Sábados de 9:00 a.m. - 12:30 p.m.

TELÉFONOS: 6 761616 - 6 761600. Exts : 3112 - 3118.

Las inscripciones comenzarán el lunes 13 de abril, para lo cual los aspirantes deben pagar los derechos en cualquier sucursal de Conavi del país en la cuenta No. 2005-8996304. El cierre de inscripciones será la segunda semana de mayo.

## "UNIDOS POR LOS COLOMBIANOS CAÍDOS EN COMBATE"

En medio de un ambiente de profunda conciencia nacional, el pasado 25 de marzo se llevó a cabo el encuentro, "Unidos por los colombianos caídos en combate".

El acto fue una iniciativa del Grupo Élite de Promoción - G.E.P, quienes con el apoyo del Foro Universitario y el Padre Germán Arbeláez, Capellán de la Universidad, decidieron abrir un espacio para que la comunidad universitaria tuviera la oportunidad de reflexionar acerca de la alarmante situación que vive el país.

La Jornada inició con una eucaristía en la que se interpretaron cantos que llamaban a la reconciliación y se intercambiaron pequeñas cintas blancas como símbolo de paz.

Al finalizar la celebración hubo una sesión de cuentería y música en contra de la guerra, a cargo del grupo "Bohemia". A lo largo de la sesión, el grupo motivó a los participantes a que contaran experiencias en las que se hubieran visto afectados por la violencia.

El evento estuvo encaminado a lograr el despertar cívico de toda la comunidad universitaria, objetivo fundamental del GEP para este semestre.

## SEMINARIOS DE SOLIDARIDAD

Para responder al interés de las personas que quieren participar como voluntarios sociales, es importante apoyarse en diferentes criterios que los preparen, motiven y permitan que orienten sus expectativas frente a la posibilidad de ayuda a otros.

Como precisamos de una formación y un aprendizaje en la sensibilidad, en el respeto y en la aceptación incondicional del otro, Solidaridad Universitaria continúa el próximo miércoles 15 de abril sus Seminarios de Solidaridad, con los cuales se pretende proporcionar un espacio enriquecedor para los voluntarios de solidaridad y para todos aquellos que quieran comprometerse con sus actividades.

Este primer seminario denominado "Hacia Nuevos Relatos para la Solidaridad y la Responsabilidad Social en Colombia" estará a cargo de Alfredo Sarmiento, quien es uno de los gestores de la Corporación Opción Colombia y del proyecto investigativo Pedagogías para la Solidaridad, entidad que cuenta con el apoyo de la Fundación Social, el Instituto para el Desarrollo de la Democracia Luis Carlos Galán Sarmiento, la Red de Solidaridad Social, la Corporación Opción Colombia, el Semestre Social de la Pontificia Universidad Javeriana y el Departamento de Psicología de la Universidad de Los Andes.

La Oficina de Solidaridad invita a toda la comunidad universitaria a participar en este seminario.

*Fecha: miércoles 15 de abril.*

*Lugar: Auditorio del Campus Universitario.*

*Hora 2:00 p.m. - 3:30 p.m. Entrada libre.*

## INSTITUTOS

### INSTITUTO DE LA FAMILIA

El Instituto de la Familia realizará del 22 al 26 de mayo en Cartagena el Seminario "Educación de los Hijos en Edad Infantil".

Los objetivos fundamentales de este seminario serán:

- Profundizar en el conocimiento de los hijos durante la infancia.
- Reflexionar en torno a las posibilidades educativas de cada etapa infantil.
- Considerar algunos problemas típicos de esas edades: desobediencia, mentira, riñas entre hermanos, etc...
- Estudiar algunos procedimientos educativos relacionados con el trabajo y el tiempo libre.

# ACTIVIDADES CULTURALES

## II SEMANA CULTURAL DE LA UNIVERSIDAD DE LA SABANA

Del 20 al 24 de abril la comunidad universitaria podrá disfrutar de la II Semana Cultural, organizada por la Oficina de Actividades Culturales, El Fondo de Estudiantes y la Oficina de Relaciones Internacionales.

En esta oportunidad la semana cultural estará dedicada a exponer las diferentes expresiones artísticas de España, para lo cual se contará con la colaboración de la Embajada de este país y del Centro Cultural Reyes Católicos.

Entre las actividades programadas se encuentran exposiciones de pintura y fotografía en los Vestíbulos y una programación permanente de películas, documentales y conciertos en video.

### PROGRAMACIÓN DE LA II SEMANA CULTURAL DE LA UNIVERSIDAD DE LA SABANA En Homenaje a España (Abril 20-24 de 1998)

	LUNES 20	MARTES 21	MIÉRCOLES 22	JUEVES 23	VIERNES 24
8:30 a.m.			<b>CONFERENCIA</b> Homenaje a Cervantes "La Biblioteca Encantada de Cervantes" <i>Dr. Hernando Cabarcas</i>	<b>DÍA DEL IDIOMA</b> Homenaje a Cervantes "Don Quijote y El Quijote" <i>Dr. Jaime García Mafla</i>	<b>CONFERENCIA</b> Homenaje a Cervantes "La Mujer y el Amor en el Quijote" <i>Dr. R.H. Moreno Durán</i>
10:30 a.m.	<b>RECITAL DE POESÍA</b> Cinco Siglos de Poetas Españoles. <i>Fausto Cabrera</i> <i>Auditorio</i>	<b>CAFÉ TERTULIA</b>	<b>CONFERENCIA</b> Panorámica del Teatro en España <i>Dr. Isidro Sáenz Pérez</i>	<b>CONFERENCIA</b> Homenaje a Unamuno y la Generación del 98. <i>Don Mariano del Mazo de Unamuno</i>	<b>CONFERENCIA</b> Becas y Oportunidades de Estudio en España. <i>Instituto de Cooperación Internacional.</i>
11:00 a.m.			<b>DANZA</b> Clase de Danza Flamenca <i>Paola Escobar</i>		
12:30 p.m.	<b>CONCIERTO</b> Homenaje a Serrat <i>Jaime Quintero</i> <i>Auditorio</i>	<b>CONCIERTO</b> Antología de la Zarzuela <i>Fundación Arte Lírico</i> <i>(Por confirmar)</i>	<b>CONCIERTO Y DANZA</b> "Romance Gitano" danza flamenca y guitarra <i>Grupo Raíces Flamencas con invitados especiales de Europa</i>	<b>CONCIERTO</b> Guitarra Clásica Española. <i>Armando Orbón</i> <i>Invitado especial de la Embajada de España</i>	<b>TEATRO</b> "Homenaje a los Grandes del Teatro Español" Lectura actuada sobre obras de Cervantes y Valle Inclán. <i>Grupo de Teatro de La Sabana</i>
2:00 p.m.					<b>CUENTERÍA</b> Cuentería Española <i>Eva Vila, Diego Parra</i>
3:30 p.m.	<b>CAFÉ TERTULIA</b> El Camino de Santiago y otros mitos y leyendas de España <i>Dr. José Ángel Hernández</i>	<b>TEATRO</b> "Centenario de García Lorca" Lectura actuada de "La Casa de Bernarda Alba" <i>Actores varios</i>	<b>CAFÉ TERTULIA</b> Historia y Tradición de los gitanos <i>Dr. José Parejo</i>	<b>CAFÉ TERTULIA</b> Las Mujeres Poetas en España <i>Belén Murillo</i>	<b>CONCIERTO (4 p.m.)</b> Festival de Tunas <i>U. Central, U. de los Andes, ESAP, U. Javeriana, U. Sabana, Escuela Gral. Santander, Corpas, Confraternidad, América, Católica</i>

**EXPOSICIONES:**  
Vestíbulos y corredores  
Laterales del Auditorio.

**Panorámica del Arte Español:** Murillo (S. XVIII), Zurbarán (S. XVIII), Goya (S.XIX), Velásquez (S.XVIII), De Ribera (S. XVIII), El Greco (S.XVI), Miró (S.XX), Dalí (S.XX), Picasso (S.XX) y Sorolla (S. XX).  
20 - 25 reproducciones de pintura - incluye guía y videos alusivos.  
Luces de Andalucía - muestra fotográfica de paisajes, ciudades y costumbres.

**PELÍCULAS:**  
Aula Cultural

La Vaquilla (Luis G. Berlanga, 1985), Bienvenido Mr. Marsall (Juan Antonio Bardem y Luis G. Berlanga, 1953) Los Santos Inocentes (Mario Camus, 1984), El Sur (Victoria Erice, 1983), Las Hurdes (Luis Buñuel, 1932) El Cid, (Anthony Mann, 1961), La Caza (Carlos Saura 1966), Volver a Empezar (José Luis Garci, 1982), El Pisito (Marco Ferreri, 1961), Tesis (Alejandro Amenábar, 1996), La Muerte de un Ciclista (Juan Antonio Bardem, 1955), Two Much (Fernando Trueba, 1955), Canción de Cuna (José Luis Garci, 1994).

**DOCUMENTALES:**  
Aula Cultural

Sombras y Luces: 100 Años del Cine Español - España Turística - Cómo Bailan los Caballos Andaluces - otros por definir.

**VIDEO CONCIERTOS:**  
Aula Cultural

Joan Manuel Serrat, Ana Belén y Víctor Manuel, Presuntos Implicados.



**DIRECCIÓN GENERAL**  
Sandra Patricia Orjuela Córdoba.

**CONCEPTO Y DIAGRAMACIÓN**  
Área de Comunicación Organizacional.

**IMAGEN INSTITUCIONAL**  
Cecilia Ordóñez de Perico.

**PERIODISTAS**  
María del Pilar Fajardo Jaramillo.  
Andrea Cristancho Cuesta.