

VOCES UNIVERSITARIAS



Viernes 13 de Agosto

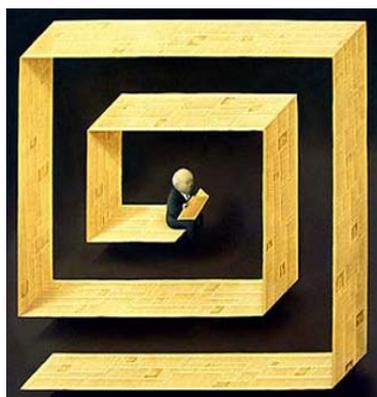
Volumen 1, nº 1

Lo natural no se entiende como un ente fijo y opuesto a la cultura. No es posible comulgar con aquellas posiciones según las cuales lo natural se convierte en un obstáculo permanente para la realización del ser humano ya sea en la dimensión racional, cultural o espiritual.

Naturaleza, cultura, educación.

Naturaleza Plástica -Naturaleza y cultura

Cuando se trata al ser humano se suele caer en un cierto tipo de reduccionismo. Algunas concepciones antropológicas suelen



inclinarse por una dimensión (sea biológica, cultural, espiritual, racional, emocional) en detrimento de aquella que denomina opuesta. Entonces, esas posiciones irreconciliables, a las que pueden calificarse de dualistas terminan por ratificar la primacía de una dimensión sobre otra. Será precisamente la cultura occidental la que ha tratado sobredimensionar en el ser humano las esferas

racional o espiritual. Filósofos o pensadores no ahorraron esfuerzos para calificar a lo emocional o biológico como fuerzas irracionales y destructivas; ciegas fuerzas animales, imparciales y prejuiciosas; malas consejeras para la elección; fantasmales energías espirituales y movimientos corporales salvajes.

Continua Pág. 3...

<http://israelnava.com/filosofiadigital/wp-content/>

¿Cómo comprender mejor la esencia del servicio al cliente?

Aunque realmente en estos momentos se han pasado por algunas estrategias válidas dentro de los desarrollos empresariales que van desde la planeación estratégica, la gerencia del servicio, La Calidad

Total, Las normas ISO, los sistemas de información empresariales, el CRM. El ERC, el MPR, el trade Marketing, El Key Account, la Logística el Just in time y en realidad todas aquellas que se escuchan y desarrollan en términos de mercadeo y gerencia de servicio; se podría decir que las dos van unidas e indudablemente es difícil el lograr que en algún momento estas se separen...

Continua a pag 4.

"Uno no es lo que es por lo que escribe, sino por lo que ha leído". Borges.

Biblioteca
FUNLAM - CRB

Bienvenidos

BIBLIOTECA

LA HORA DEL CUENTO
Lectura Infantil



<http://www.facebook.com/pages/FUNLAM-BOGOTA-FUNDACION-UNIVERSITARIA-LUIS-AMIGO>
Este correo es enviado por el departamento de comunicacion Bogotá: b_comunicacion@funlam.edu.co

Suenan ecos de buenos tiempos...

- ★ Artículos académicos.
- ★ Espacios de la U
Para sus estudiantes.
- ★ Clasificados.
- ★ Noticias y Reportajes

Contenido:

Editorial, Director Renán López.	2
Palabras del Capellán.	
Naturaleza Plástica. Edilberto Lasso Cárdenas.	3-4
Bienestar Universitario. Clasificados.	4
PERPLEJIDAD DE LA EXISTENCIA Daniel Cristancho. Clasificados.	5
La FUNLAM esta de fiesta Paola Andrea Cuervo. Prevención de riesgos	6
¿Cómo comprender mejor la esencia.. del servicio al cliente? Miguel Molano Caro.	7
Con mi mochila al hombro. Escuela Técnica. Llanet Suárez G.	8

Editorial

COMITÉ DIRECTIVO NACIONAL

Fray José Wilmar Sánchez Duque

Rector

Hernán Ospina Atehortúa

Vicerrector Administrativo y Financiero

Jaime Alberto Carmona Parra

Vicerrector Académico

Francisco Javier Acosta Gómez

Secretario General

COMITÉ DIRECTIVO

CENTRO REGIONAL BOGOTA

Renán López Gallón

Director

Felipe Bernal Sandoval

Coordinador Académico

Julia Beatriz Bedoya Ramírez

Coordinadora de

Investigación y Práctica

Yoliva Ramírez Navas

Coordinadora

Bienestar Universitario



COMITÉ EDITORIAL

Y

ARTICULOS

PAGINA 7

¿Por qué creer en nuestra U?



La Fundación Universitaria Luis Amigó, ha puesto bajo mi responsabilidad la transformación de la Regional Bogotá, la cual, no sólo debe crecer en progra-

Ahora bien, la oferta académica dará un salto a la presencialidad sin olvidar los programas a distancia, esta apertura de programas académicos presenciales serán distribuidos en una jornada que inicie actividades desde las seis de la mañana hasta las 22 horas. Nuestro impacto social estará enmarcado en la Investigación, la Extensión y la Práctica. Esta última dará una transformación de tal forma que logremos ser competitivos en el mercado laboral mostrando que nuestra calidad en la intervención y en la formación. Con respecto a la calidad educativa, la regional Bogotá empezará la preparación para mejorar los resultados en las pruebas ECAES que permitan al estudiante no solo responder a las exigencias nacionales, sino a una respuesta teórica e investigativa que genere un cambio de opinión entre la sociedad y su entorno. Como podrás ver, la FUNLAM cuenta contigo para esta exigencia y a la vez, tu cuentas con nuestra Universidad.

Por todo lo anterior, a cada uno de los participantes de la familia amigoniana, se invita a participar activamente en todas las acciones que emprendamos para la transformación de nuestra "U". **Renán López Gallón. Director C.R.B**

MENSAJE DEL CAPELLÁN

La capellanía en la Fundación Universitaria Luis Amigó, Centro Regional de Bogotá, es un servicio para los estudiantes, profesores y administrativos para promover la fe, el amor y confianza en Dios.

En calidad de capellán y a la vez párroco de San Bartolomé Apóstol, servicio que presto a la Iglesia, estoy a las órdenes de todos los miembros de nuestra Universidad y de sus familias, a fin de ofrecerles los servicios que la Parroquia pueda darles, especialmente en lo referente a bautismos, primeras comuniones, confirmaciones y matrimonios. Espero comunicarme con los interesados, ya sea personalmente o por medio de la dirección de Bienestar Universitario.

La Iglesia Católica del continente americano está en Misión Continental. Nosotros, como miembros de una universidad católica, no podemos estar ajenos a este acontecimiento, por lo que les invito para que busquen los momentos oportunos para asistir a la capacitación como discípulos de Cristo y así poder llevar a otros el mensaje de salvación, empezando por la familia de cada uno. En la Parroquia estamos ofreciendo esta preparación, por ello invito a quienes puedan unirse a este combo lo hagan en cualquiera de los tres grupos que tiene su reunión semanalmente, bien sea los miércoles de 7:30 a 8:30 de la noche, o los viernes de 4 a 5 p.m. o los sábados de 5 a 6 p.m., serán bienvenidos. Las reuniones son en el Auditorio de la Parroquia.

Colegio Seminario Espíritu Santo salga de las instalaciones y permita el crecimiento de la sede FUNLAM Regional Bogotá.

La visión de la FUNLAM Bogotá está enmarcada en tres pilares fundamentales, estos son: Calidad Educativa, impacto social y crecimiento en oferta académica para la sociedad.

En el tercer piso ya tenemos en servicio la capillita, lugar de recogimiento y oración, a donde están invitados a acercarse para, en la intimidad con Dios, darle gracias, colocar en sus manos las alegrías, triunfos, inquietudes y dificultades personales y familiares.

les deseo muchos éxitos en este nuevo semestre. Se van viendo amplios horizontes para el progreso de nuestra querida Universidad, y como nos preparamos para celebrar las bodas de plata de la presencia en Bogotá, que sea un nuevo amanecer lleno de éxitos para la Capital.

**P. Hernando Maya R.
Capellán.**

ACADEMIA

Naturaleza y cultura

María García Amilburu (2009) critica la contraposición entre lo natural¹ y la cultura. No considera que sean dos esferas separadas, autosuficientes y clausuradas (p.92). Asimismo Steven Pinker (2005), en su libro *Tabla rasa*, se suma a la crítica a la dicotomía entre la biología y la cultura. Explica la fractura que se da en el paisaje del conocimiento humano cuando se da más importancia a la biología o cultura, naturaleza o sociedad, materia o mente (p.9).

Amilburu (2009) comprende al ser humano en su condición de ser

biológico plástico e inacabado, a lo que Margaret Mead, en boca de Steven Pinker llama naturaleza maleable. Ahora bien Amilburu da un paso más cuando señala que: “El plano de lo que la naturaleza ha hecho del hombre y el de lo que el hombre ha hecho consigo mismo no pueden separarse” (p.96). Lo que indica es que estas condiciones de plasticidad o maleabilidad se vinculan simbióticamente con la cultura en la medida en que ahí el hombre por el lenguaje, la acción libre y la función simbólica (de Cassier) no solamente transforma físicamente

el mundo sino que también crea sentido (pp.99-112), se abre al mundo (en palabras de Scheler), se proyecta y se preocupa, no solamente por estar sino por ser en el mundo.

Los sujetos configuran dialécticamente el conocimiento mediante la auto-reflexión y la desestabilización de sus saberes, enseñanzas y aprendizajes. Éstos, sean maestros o estudiantes, aseveran que al exponer cooperativamente sus errores y equivocaciones los mueve la preocupación por la auto-corrección de su pensamiento. A esta actitud dialogante del su-

jeto, Jaime Parra (2004) la llama la modificabilidad cognitiva, aquella que no se da de manera aislada sino mediante el diálogo con otro ser humano distinto (pp.18 y 52). Este autor lo

corroboró posteriormente (2005) cuando comprende el altruismo cognitivo en estos términos: “no es una inteligencia en función de mí mismo; es poner a disposición del otro mi virtud y mi estruc-

tura intelectual, frente a los problemas más exigentes del ser humano” (p.177). En igual sentido, autores como Gabriel Salomón (1993) y Ann L. Brown, entre otros (1993), ratifican lo ...

La segunda naturaleza y la apertura al otro

Si la naturaleza remite a la cultura, ésta se comunica y se concretiza en la educación. Esa interdependencia mutua conducirá a que el hombre aprenda a narrar su propia vida atada a otros relatos biográficos o autobiográficos, que no es otra cosa que dar cuenta de mi propio yo vinculado (opuesto a la autolegislación monológica que denunciaba

Cortina) y comunicarlo con otros *yoes*.

El autoexamen y el cuidado de sí, de mi yo no es una práctica solipsista. Es ante todo el resultado del compromiso con una comunidad. La propia constitución del yo, como lo han destacado autores como George Herbert Mead y Lev Vygotski, es un proceso de internalización de la propia imagen de nosotros

mismos que formamos en permanente interacción con los demás. Vivir democráticamente es precisamente aceptar la mediación de la comunidad en la constitución de lo que somos, pensamos o deseamos. Sin democracia no hay comunidad. Sin comunidad no hay democracia.

Será precisamente la educación del ser humano la que fortalezca la segunda naturaleza de éste; o como dice Amilburu: *la educabilidad (...) es el correlato necesario de la condición cultural de la naturaleza humana* (p.96). Esa capacidad para incorporar, mediante la educación, nuevas propiedades para comprenderse y para relacionarse con los demás. Aquí vale la pena mencionar en qué sentido la educación favorece en el hombre la realización de la segunda naturaleza:

El aula de clase es uno de esos escenarios dinámicos donde transita la naturaleza humana y la cultura en aras de fortalecer comunicativa del hombre con los otros.



Continua-Naturaleza

Plástica



...Continua

señalado por Jaime Parra. El primero denomina cogniciones “desparramadas” (Cole, 1991; Lave, 1988) para referirse a la inteligencia, que no se concibe aislada sino que se distribuye en la comunidad (p.154). Los segundos designan aprendizaje colaborativo² en dos sentidos: la enseñanza recíproca y el método rompecabezas a la hora de pensar un aprendizaje en términos de participación basada en la negociación y la renegociación situada de significado en el mundo (...) (pp.250-252).

¹ . La naturaleza no puede comprenderse, tal como lo critica Amilburu, desde una concepción fijista, dada y mecanicista (pp.92-93)

La distribución cognitiva de la inteligencia, no está divorciada de la distribución social de la inteligencia...

Revista virtual



<http://www.funlam.edu.co/modules/sedebogota/item.php?itemid=66>



Únete a nuestro grupo

Oficial en Face Book

<http://www.facebook.com/?ref=home#!/pages/FUNLAM-BOGOTA-FUNDACION-UNIVERSITARIA-LUIS-AMIGO/119009701447095?ref=ts>

La segunda naturaleza y la apertura al otro

Es posible tejer y perfeccionar la comunidad en lo que Habermas y Adela Cortina llama el “carácter intersubjetivo del sujeto”; Lipman, “la comunidad de indagación”; Richard E. Mayer (2004.), “enseñanza recíproca”; Ann L. Brown y otros (1993), “aprendizaje colaborativo”.

La comprensión del propio yo avala el aprecio por la vida personal y por el espacio público, reconoce la alteridad (mis otros yoes) en la conciencia misma de su autonomía, de suerte que la conciencia de sus derechos es inseparable de la de los derechos de cualquier otro sujeto.

Éste no aparece como un observador, sino como un hablante que interactúa con un oyente. Habermas (2003) dice en la Teoría de la comunicación: “que aprendemos quiénes somos como agentes autónomos a partir de nuestras relaciones básicas con los demás “(p.80).

La distribución cognitiva de la inteligencia, no está divorciada de la distribución social de la inteligencia³, pues al fin y al cabo, lo que se busca es cimentar un mundo más habitable por la convivencia de sentidos múltiples, el respeto a la libertad para pensar y decidir, la promoción de la dignidad humana, y el favorecimiento de apuestas sensatas, en con-

travía de toda práctica violenta, que de por sí coarta la palabra, ahoga la libertad de expresión y destruye el tejido social.

A tenor de lo anterior, la naturaleza no puede concebirse como ente que perturba toda comprensión que el ser humano haga de sí mismo. Tampoco es un obstáculo ni impedimento para entenderse con los otros. Al contrario, ella permite, por su plasticidad, el acceso a la cultura en aras de perfeccionarse, de ubicarse y vincularse significativamente con los otros. Ahí el papel de la educación a la hora de construir sujetos porosos y dialogantes.

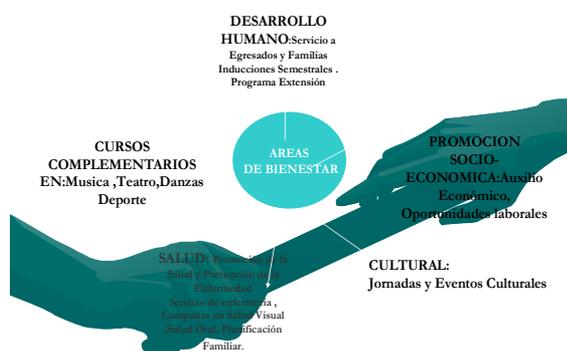
Edilberto Lasso. Coord. Licenciaturas

³ A la distribución social de la inteligencia, Edgar Morin (2001) la llama pensamiento “ecologizante”: “(...) en el sentido de que sitúa todo acontecimiento, información o conocimiento en una relación inseparable con el medio -cultural, social, económico, político y, por su puesto natural-“(p.27).

BIENESTAR UNIVERSITARIO

ES UNA DE LAS OFICINAS CON LAS QUE CUENTA LA UNIVERSIDAD LA CUAL SE ENCARGA DE GENERAR ESPACIOS DE DESARROLLO HUMANO PERMITIENDO LA CONTINUIDAD EN LA FORMACION PERSONAL Y UNA MEJOR CALIDAD DE VIDA EN LAS PERSONAS QUE INTEGRAN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.

Yoliva Ramírez Navas. Coordinadora Bienestar



Clasificados

La FUNLAM quiere continuar creciendo.



Buzón de sugerencias.
Pasillo oficinas administrativas.

Off. Comunicación.

FERIA GASTRONÓMICA

Alfagourmet
una variedad de platos, una diferencia en gustos

18 y 19 Una variedad de platos, diferencia en gustos
septiembre
10:00 a.m. a 06:00 p.m.

PUNTO DE ENCUENTRO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGO
AV. SUBA No 128 A - 51
TELÉFONO: 6 17 87 31 - 314 334 40 33

ESPACIOS DE LA U PARA SUS ESTUDIANTES

PERPLEJIDAD DE LA EXISTENCIA

Oscilaciones del destino
Viajes de astralidad mental,
Constelaciones de noches crepusculares
qué en infinidad de partículas dispersan mi existencia

Cuán profundas pueden ser las inspiraciones
que brotan ecuánimes desde su piel,
que suave se oculta entre la tela,
que en su aparente belleza oculta su verdadera esencia

Y solo, sin un sentido de tiempo y espacio
me sumo en las posiciones cuánticas de la física,
mi psique se limita al coaccionar de la razón
y los amores vagos de dos entes
presuponen la más ferviente lluvia de placeres
auscultados en la plenitud de la nada
y la fatalidad de la existencia

Y solamente, sumido en la inconsciencia
dispongo mi cuerpo a acciones vagas
esperando nada más que un mórbido aliento
Un solo beso, una mera pasión
que destruya mis venas y me devuelva el concepto
de algo que regularmente llamamos vida.

Voz Estudiantil

Poesía.

Daniel Cristancho.

Est. Psicología.

NOTA:

Qué estas cortas, vagas, y desenrolladas palabras sean el comienzo de un espacio que reboza de alegría al ser copado con la imaginación, la creatividad y el eterno deseo de miles de personas, de estudiantes y maestros, unidos por

la línea del saber y aún más bello por la del sentir, que sea el arte de las palabras la que destape la alegría de los soñadores y el ferviente deseo por esperar al mundo con la incertidumbre y la maravillosa expresión de la existencia...

Daniel Cristancho.
Estudiante de
Psicología.

II Edición del periódico de la FUNLAM



Envía tus artículos a la oficina de comunicaciones
Para hacer parte de la próxima publicación

Correo: funlam.bog.comunicacion@gmail.com
Asunto: Artículo Voces
Tel: 2260969-6135352 ext 15

Voces Universitarias

Participa por tu espacio en la columna "Voz Estudiantil" y visita nuestra Revista Virtual

Revista virtual



<http://www.funlam.edu.co/modules/sedebogota/item.php?itemid=66>

Envíanos tus artículos a la oficina de Comunicación.

Asunto: Voces Universitarias.

Email: funlam.bog.comunicacion@gmail.com



La FUNLAM esta de Fiesta



**EN BUENA HORA
Y MUCHAS
FELICITACIONES A
NUESTROS RECIENTE
GRADUADOS**



Mas Fotografías en el LINK
<http://www.facebook.com/?ref=home#!/pages/FUNLAM-BOGOTA-FUNDACION-UNIVERSITARIA-LUIS-AMIGO/119009701447095?ref=ts>



La Gestión del Riesgo se define, según el artículo 3, numeral 10, del Decreto 423 de 2006, como “un proceso social complejo que tiene como objetivo la reducción o la previsión y control permanente del riesgo en la sociedad, integrada al logro de pautas de desarrollo hu-

dre José Wilmar Sánchez Duque, con su discurso titulado: “La Última Lección”, el cual incentivó a los estudiantes a continuar creciendo como personas y profesionales, además de concientizarlos, sobre la gran responsabilidad que adquieren en este momento de sus vidas frente a la construcción de sociedad.

De esta forma y después de unas palabras a cargo de la Licenciada en Reeducación Oriana Gómez, en representación de sus compañeros graduandos, los homenajeados hicieron el tradicional juramento

El pasado Viernes 23 de julio, tubo lugar la ceremonia de graduación del segundo semestre del año 2010. El evento se realizó en la parroquia San Bartolomé Apóstol y contó con la participación de El Padre José Wilmar Duque Sánchez Rector General de la Fundación Universitaria Luis Amigó, El Padre Oswald León, Provincial de los Terciarios Capuchinos, El Padre Ignacio Calle, Superior General de los Terciarios Capuchinos y El señor Renán Darío López Gallón, Director de la Fundación Universitaria Luis

profesional a favor de la ética, la responsabilidad y la idoneidad de su trabajo, el cual dispuso sus mentes para desfilarse hasta su tan anhelado título profesional.

De esta forma y con el lanzamiento de los birretes al aire, concluyó la primera parte de la ceremonia.

Seguidamente los recién graduados y sus familias fueron invitados por el área de Bienestar Universitario a un homenaje musical de género típico colombiano interpretado por el grupo: Acorde Mayor, de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, integrado

Amigó, Centro Regional Bogotá; quienes de la mano, con las directivas académicas e institucionales, los familiares y los amigos de los graduandos, asistieron a una cálida eucaristía celebrada por el Padre Hernando Maya, primer rector de la Fundación Universitaria Luis Amigó y actual capellán del centro regional Bogotá. Dicha ceremonia religiosa sirvió de preámbulo para la entrega de diplomas y la imposición de escudos.

Entre los momentos más emotivos de la celebración podemos destacar las palabras del Rector General pa-

por los maestros: Yanneth Rodríguez Montoya (Tiple), Juan Isidro Franco Pérez (Bandola Segunda), Marco Antonio Garzón (guitarra) y Luis Alfonso Roa Vanegas.

De esta manera y en compañía de un delicioso Pastel de graduación, brindamos en nombre del los que en este día alcanzaron su meta, para comenzar una nueva etapa del camino que les permitirá continuar desarrollándose de manera integral. Fundación Universitaria Luis Amigó,

**Paola Andrea Cuervo Troncoso
Comunicación y Mercadeo**

Les auguramos muchos éxitos.

Solo si prevenimos hacemos del

mano, económico, ambiental y territorial sostenible”.

La gestión del riesgo es en últimas, el conjunto de actividades organizadas que realizamos con el fin de reducir o eliminar los riesgos o hacer frente a una situación de emergencia en caso de que ésta se presente. Invitamos a la comunidad educativa a que tenga un

mayor conocimiento de los riesgos a los que se encuentra expuestos, con el fin de orientar los procesos que permitan reducirlos, eliminarlos o atender una situación de emergencia.

existen herramientas de fácil acceso y que son fáciles de digerir.

cordial saludo

Javier Castro. Logística.



<http://www.google.com.co/imgres?imgurl=http://www.col.ops-oms.org/desastres/>

¿Cómo comprender mejor la esencia del servicio al cliente?

De hecho el mercadeo es el satisfactor de necesidades que generalmente el consumidor espera alcanzar con la obtención de un producto un servicio (De hecho, para términos de mercadeo productos y servicios son lo mismo). ¿En que se diferencian entonces? ¿Cuál es el gran dilema entre los productos y servicios? ¿A que se le presta mas desarrollo en las organizacio-

nes? ¿Es difícil satisfacer las necesidades de los clientes a través de productos o servicios?

Todos estos interrogantes los hemos tenido, los tendremos y siempre serán parte del mercadeo, por la misma dinámica que toma la evolución constante del mercadeo, así como tampoco es clara la diferencia existente entre los productos y servicios, entre

otras cosas por que cualquier producto al ser consumido o utilizado se intangibiliza y cualquier servicio al ser tomado se tangibiliza por el sólo hecho de ser “un satisfactor” de necesidades. Veamos cómo cuando se adquiere una salsa de tomate de cualquier marca o presentación finalmente lo que se busca es “sabor”, así mismo, al comprar un televisor (sin importar los actuales adelantes en los mismos) lo compramos

para divertirnos, pasar el tiempo o informarnos. De la misma manera al visitar una EPS, buscamos mejor salud o el remedio a una enfermedad, al asistir a una clase queremos mejor conocimiento y al buscar un título profesional, queremos mejorar nuestro “estilo de vida” y por ello vamos a la universidad y al visitar una sala de peluquería buscamos, mejorar nuestra presencia física; de cualquiera de estos ejemplos podemos partir para discernir acerca de la diferencia de productos y servicios.

Siempre hemos sabido que

los Productos son tangibles y que los servicios son intangibles, muchas veces para un consumidor tradicional no es claro el como el uno o el otro satisfacen nuestras necesidades.

El producto, lo reconocemos como algo de características tangibles y que nos brinda una satisfacción al ser consumido. Bien generalmente estos productos obedecen a tres grandes características que los diferencian y magnifican según sea. La primera de ellas son las características Químicas o aquellos ingredientes que hacen que un producto tenga determinado

color, olor o sabor; generalmente proceden de los procesos que desarrolla una organización, también son conocidas como las características técnicas de un producto. Como consecuencia de las características químicas se desprenden las características físicas, que toman un valor importante dentro de un consumidor, aquéllas características de tamaño, color, olor, sabor, peso, aroma, etc y que generalmente se toman como las cualidades tangibles de un producto; Para complementar las características de los productos encontramos las llamadas características de mercadeo, consistentes en la marca,

el empaque, el diseño, el precio, la publicidad, el posicionamiento etc., que son finalmente las que el mercadeo “incita” mediante sus actividades a que el consumidor compre y este a su vez adquiere.

También es conocido por muchas personas, la clasificación de productos y servicios en masivo, selectivos o exclusivos que en el mercado se escogen dependiendo de las cualidades, capacidades, intereses y deseos de los mismos consumidores y las estrategias elaboradas por las compañías, para lograr sus objetivos; algunas con previos estudios y análisis de mercadeo y de tipos de clientes.

Para el caso de los servicios, no existen características físicas, tal vez las técnicas y en ocasiones las de mercadeo toman importancia. De hecho “los productos-servicios”, obedecen más a una “solución de problemas” que muchas veces no se pueden calcular, como en el caso de los productos tangibles, por que básicamente el “servicio” se produce de inmediato y no existe una fábrica de servicios que los tenga almacenados, tampoco los servicios se compran por separado o por unidades, o es todo o nada, y el cliente sólo tiene una misma sensación de satisfacción en el instante mismo que lo desea; por todo ello el manejar servicios es más complejo que el geren-

ciar productos tangibles. De allí la importancia de tener esquemas “creativos e innovadores”, en momento de prestar servicios, al igual no todos los clientes tienen los mismos problemas. Las características de los servicios precisamente son: intangibilidad, inseparabilidad, inmediatz, invariabilidad, imperdurabilidad, innovación y creatividad.

Miguel Molano Caro.

Esp. Gerencia de calidad de productos y servicios

Continúe leyendo este artículo en nuestra revista virtual :

VOCES UNIVERSITARIAS

<http://www.funlam.edu.co/modules/sedebogota/item.php?itemid=66>



COMITÉ EDITORIAL

Renán López Gallón

Director.

Felipe Bernal Sandoval

Coordinador Académico

Paola Andrea Cuervo Troncoso

Herman Velásquez

Ofic. Comunicación y Mercadeo.

Llanet Suárez G.

Escuela de Técnicos.

Camilo Rojas

Biblioteca.

Daniel Cristancho

Estudiante de Psicología

Editorial

Renán López Gallón

Director.

Naturaleza Muerta

Edilberto Lasso

Coordinador Licenciaturas

Capellán

Padre Hernando Maya

Perplejidad de la Existencia.

Daniel Cristancho

Estudiante de Psicología.

La FUNLAM está de fiesta

Paola Andrea Cuervo.

Prevención de Riesgos

Javier Castro.

¿Cómo comprender mejor la esencia del servicio al cliente?

Miguel Molano Caro.

Esp. Gerencia de calidad de productos y servicios.

Con mi mochila al hombro

Llanet Suárez G.

Escuela de Técnicos.

Diagramación y Edición

Paola Andrea Cuervo Troncoso

Herman Velásquez .

Oficina de Comunicaciones



CON MI MOCHILA AL HOMBRO

Aprovechando lo que otros desechan, así nació **Arte y Color** una iniciativa productiva que hoy es una realidad. Que salió de la nada, tal vez, de la calle.

Inició como un hobby, se volvió una obsesión, hoy es mi soporte económico. Mientras buscaba empleo, veía en algunas esquinas del barrio Taberín, de la Localidad de Suba, como se desperdiciaba un material que a simple vista parece no servir para nada. Era triste ver pasar el carro de la basura y observar que se desechaba una oportunidad económica ¿quizás la mía? Dice Fabio Bareño



El fique, un material que muchos no saben cómo aprovechar, es hoy el material de las mochilas y cinturones que lucen los clientes de Fabio Andrés Bareño, un joven estudiante de Auxiliar Administrativo, técnico en formación laboral. Proyecto que se está ejecutando en la Fundación Universitaria Luis Amigó, Centro Regional Bogotá. Contrato de asociación N° 20 celebrado entre el Fondo de Desarrollo Local de Suba y la FUNLAM.

Escuela de Técnicos

El objetivo de este proyecto es capacitar, asesorar y fortalecer a los 300 beneficiarios

El objetivo de este proyecto es capacitar, asesorar y fortalecer a los 300 beneficiarios de las iniciativas productivas en el marco de la economía solidaria y la productividad.

Este joven habitante de Suba, junto con un primo y un hermano, tienen una unidad productiva de artesanías, en donde aprovechan el fique, la terlenka, semillas e hilos de colores para hacer mochilas, cinturones, bufandas, atrapa sueños, manillas, aretes y collares.

Fabio y sus dos compañeros decidieron aprovechar el fique que un comerciante de Suba desechaba. Empezaron a hacer mochilas para ellos y por pasar el tiempo, pero las personas que veían este producto les llamó mucho la atención y les comenzaron a hacer pedidos. Éstos fueron aumentando, cada vez eran más los clientes y gracias a eso hoy es una iniciativa productiva con dos años de experiencia y con el sueño de un reconocimiento nacional. *“Trabajamos por encargo y hacemos el estilo, color e imagen o diseño que el cliente elija”* dice Fabio.

Fabio Andrés no ha tenido formación empresarial pero si el sueño de ver crecer cada vez más su negocio, por eso decidió aprovechar esta oportunidad. *“Me di cuenta de la convocatoria que estaban realizando para capacitar 300 habitantes de Suba que tuvieran una iniciativa productiva y vi en este proyecto una oportunidad para capacitarme y hacer crecer mi negocio”* afirma.

Durante estos dos años han tenido que pasar por varias dificultades, en especial en lo económico. Al principio les regalaban el fique, pero cuando empezó a irles bien se los cobraban. Como no tenían con qué comprar este material optaron por un recurso milenario, el trueque. *“Nosotros hacemos trueque para poder conseguir el material, como no tenemos recursos para comprarlo intercambiamos alguno de nuestros productos con el señor que tiene los rollos de fique. Él nos dice qué artículo quiere, nosotros se lo hacemos y cuando le entregamos la mochila, o lo que nos haya pedido, él nos da el material.”* Comenta.

Como Fabio Andrés Bareño hay 299 estudiantes más en este proyecto, todos con el fin de capacitarse para hacer crecer su negocio. Tanto él como sus otros compañeros de estudio dan las gracias al Fondo de Desarrollo Local de Suba y la Fundación Universitaria Luis Amigó por brindar estas oportunidades productivas a poblaciones vulnerables.

Llanet Suárez Galeano.

Escuela de Técnicos

Era triste ver pasar el carro de la basura y observar que se desechaba una oportunidad económica ¿quizás la mía? Dice Fabio Bareño.

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
LUIS AMIGÓ**

226 09 69

613 53 52

Cel : 311 772 56 52

www.funlam.edu.co/bogota

b_comunicacion@funlam.edu.co
Avenida Suba 128 A - 51

