

Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le de crédito al documento y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Chía - Cundinamarca

EL "*ETHOS INSTITUCIONAL*" DESDE EL CONCEPTO DE SERVICIO:
CAMINO PARA UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD

Mg. Claudia Fernanda Monroy Guerrero
Hna. Yuly Yohana Ascencio Patiño, sscjp
Fr. Aleycer Vivas Ortiz, oar

Universidad de La Sabana

Facultad de Educación

Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas

Chía, 2015

EL "*ETHOS INSTITUCIONAL*" DESDE EL CONCEPTO DE SERVICIO:
CAMINO PARA UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD

Eje de Profundización: Calidad de la Institución Educativa

Mg. Claudia Fernanda Monroy Guerrero, Investigadora principal
Magister en Educación, Pontificia Universidad Javeriana
Magister en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas,
Universidad de la Sabana

Hna. Yuly Yohana Ascencio Patiño, SSCJP Investigador auxiliar
Licenciada en Educación Preescolar, Fundación Universitaria Luis Amigó, sede
Bogotá

Fr. Aleycer Vivas Ortiz, OAR, Investigador auxiliar
Licenciado en Teología, Universidad San Buenaventura, Sede Bogotá

Universidad de La Sabana

Facultad de Educación, Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas

Chía, 2015

CONTENIDO

	Pág
RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	11
1. EL PROBLEMA Y SU JUSTIFICACIÓN.....	12
1.1. ANTECEDENTES.....	12
1.2. CONTEXTO INSTITUCIONAL	13
1.2.1. Colegio Yermo y Parres.....	14
1.2.2. Colegio Agustiniiano Suba	15
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.4. JUSTIFICACIÓN	18
1.5. APORTES, LIMITACIONES, ALCANCES Y PROYECCIÓN DEL PROYECTO	20
1.6. OBJETIVOS	21
1.6.1. Objetivo general.....	21
1.6.2. Objetivos Específicos.....	21
2. MARCO REFERENCIAL	22
2.1. MARCO CONTEXTUAL	22
2.2. MARCO TEÓRICO.....	26
2.2.1. Del “ <i>Ethos</i> ” al “ <i>Ethos institucional</i> ”	26
2.2.2. Servicio.....	34
2.2.3. Educación de calidad.	39
3. METODOLOGÍA	42
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
3.2. ETAPAS METODOLÓGICAS	43
3.3. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	44
3.3.1. Instrumento <i>Focus Group</i>	44
3.3.2. Población y muestra.....	47
3.3.3. Consideraciones éticas.....	47
4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	48
4.1 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	48
4.2. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	49

4.2.1. Nivel 1: Concepción del servicio en coherencia con lo misional y lo motivacional.....	50
4.2.2. Nivel 2: El servicio como donación y proyección en el otro	56
4.2.3. Nivel 3: La cultura del servicio.....	61
5. PROPUESTA.....	65
5.1. ALINEACIÓN CON EL PROBLEMA.....	65
5.2. ELEMENTOS INTEGRANTES	65
5.2.1. Estructurales.....	65
5.2.2. Percepción del concepto de servicio	68
5.3. MATERIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA.....	70
5.3.1 Educación del acompañamiento.....	71
5.3.2. Testimonio de vida creíble por parte de los miembros de la Comunidad Religiosa.....	72
5.4. CONSTANCIA DE VIABILIDAD	72
6. CONCLUSIONES / RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS.....	75
ANEXO A: SÍNTESIS INFORMACIÓN - ENTREVISTAS	80
ANEXO B. CONSENTIMIENTOS	90
ANEXO C: CONSTANCIA DE VIABILIDAD	97
ANEXO D: IMPACTO - LO QUE NOS HACE GRANDES ES RECONOCER LO QUE HEMOS RECIBIDO.....	99

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla N° 1: matriz de concreción teórica sobre “Ethos”</i>	44
<i>Tabla N° 2: Matriz de concreción teórica sobre servicio</i>	45
<i>Tabla N° 3: matriz de concreción teórica sobre Educación de calidad</i>	46
<i>Tabla N° 4: subcategorías de análisis</i>	49
<i>Tabla N° 5: síntesis de respuesta pregunta 4</i>	50
<i>Tabla N° 6: síntesis de respuesta, pregunta 7</i>	52
<i>Tabla N° 7: síntesis de respuesta, pregunta 1</i>	54
<i>Tabla N° 8: síntesis de respuesta, pregunta 5</i>	56
<i>Tabla N° 9: síntesis de respuesta, pregunta 6</i>	58
<i>Tabla N° 10: síntesis de respuesta, pregunta 2</i>	60
<i>Tabla N° 11: síntesis de respuesta, pregunta 3</i>	62

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A: SÍNTESIS INFORMACIÓN - ENTREVISTAS

ANEXO B: CONSENTIMIENTOS

ANEXO C: CONSTANCIA DE VIABILIDAD

ANEXO D: IMPACTO – LO QUE NOS HACE GRANDES ES RECONOCER LO
QUE HEMOS RECIBIDO

RESUMEN

El “*Ethos institucional*” permite indicar que los directivos y los docentes en su ejercicio deben caracterizarse por ser humanos, preocupándose no sólo por los objetivos económicos y los indicadores de calidad, sino también por las personas del entorno. En efecto, tendrán una respuesta adecuada que se materializa en el servicio, que consiste en realizar acciones transformadoras para aumentar la identidad de la institución, redundando en los buenos hábitos de sus miembros y en la dirección y mejoramiento continuo a partir de la innovación.

Se descubre la satisfacción que experimenta la persona en los diversos procesos realizados, sintiéndose a gusto consigo misma, que es lo que en sí le da la plenitud y la verdadera calidad, generando lazos de fraternidad que fortalecen la identidad mediante el servicio. Analizar y fundamentar estas categorías, lleva a caracterizar el “*Ethos institucional*” desde el servicio en coherencia con el enfoque misional, lo cual, permite formular una propuesta para configurarlo desde el concepto de servicio, que tenga como meta una educación de calidad para formar personas íntegras.

Palabras claves: “*ethos* institucional”, servicio y educación de calidad.

ABSTRACT

The "Institutional Ethos" indicates that managers and teachers should exercise characteristics of being human. Educators and managers should care not only for the economic objectives and indicators of quality, but also for the people around them.

In effect, the appropriate response of the institution is one that reflects good habits for its members and continuous improvements toward innovation. Various stages produce satisfaction in the form self worth, which then lends itself to a feeling of true quality.

Also, the creation of fraternal bonds strengthen a discovery of service. In analyzing these categories the characteristics of the "*Institucional Ethos*" present themselves in

the form of service in line with the missionary approach, which proposes the concept of service, whose goal of quality education is to train people of integrity.

Keywords: “Institutional Ethos”, service and quality of education.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, algunas Instituciones Educativas que se proponen llevar a cabo un sistema de calidad dejan de lado la esencia del fin educativo: formar personas, centrándose en los diversos compromisos que el sistema demanda. Por ello, la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas se ha empeñado, a través de la línea de profundización Calidad de la Institución Educativa, en recuperar la institucionalidad y su fin humanístico; consistente en recabar sobre lo que significa ser persona, sobre la verdadera calidad de la cual debe estar impregnada la educación y sobre la realidad de la Institución Educativa en la cual se labora. Es así como en los colegios Yermo y Parres y Agustiniانو Suba, trabajan por alcanzar en el día a día las metas mencionadas.

En consecuencia, este proyecto de investigación busca resignificar el “*Ethos institucional*” desde la percepción del servicio de los directivos y los docentes de los colegios señalados, en los que se busca, desde el Proyecto Educativo Institucional (PEI), una educación más humana, trascendente y de calidad. Para superar las barreras que existen entre algunos directivos y docentes frente a la percepción de servicio, se estudiará en primer lugar el problema y su justificación; segundo, este proyecto cuenta con un marco referencial en el que se analiza desde un contexto y un marco teórico el “*Ethos institucional*”; tercero, la metodología utilizada; cuarto, análisis y discusión de los resultados hallados en las entrevistas; quinto, formulación de la propuesta y finalmente las conclusiones.

Lo anterior permitirá visualizar la percepción del servicio en la gestión realizada, sintonizándola en coherencia con el enfoque misional, permitiendo la configuración del “*Ethos Institucional*” desde el concepto de servicio en los colegios en mención.

1. EL PROBLEMA Y SU JUSTIFICACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

Entendido el “*Ethos*” desde el diccionario de la Real Academia de la Lengua, como el conjunto de normas morales que rigen la conducta humana, se hace necesario abordarlo desde la perspectiva del servicio, con miras a una mejora continua de la educación en pro de la calidad. Por esta razón, se convierte en objeto de estudio, ya que desde las Congregaciones Siervas del Sagrado Corazón de Jesús y de los pobres y Agustinos Recoletos propietarias de los colegios en estudio ha sido un tema de poco interés o de apertura académica, por lo cual, se hace necesario emprender un proyecto de investigación, que integre el deseo de darse a los demás, siendo solidario mediante el servicio y las buenas relaciones interpersonales.

Esto conllevaría a fortalecer el “*Ethos institucional*” que es la patente evidente de una excelente educación de calidad que en su trayectoria han brindado y seguirán aportando a cada uno de los miembros de la población a la que se atiende a través de la formación del recto proceder. Salvaguardando que las instituciones en mención siempre han estado ligadas a la persona como principio, centro y fin de todo este proceso, el cual garantiza la configuración del “*Ethos institucional*” mediante el servicio que conduce a la sana convivencia y la trascendencia y así, aportar elementos que refuercen el cambio social.

Asumir la calidad de la educación como objeto de conocimiento conlleva a la revisión del material de investigación en la Biblioteca de la Universidad Octavio Arismendi Posada y en la Internet, donde se encuentra que los estudios realizados centran en la apreciación de la calidad vista desde Sandoval, L. (2008) “la racionalidad instrumental” (p. 60), que conlleva a entender el servicio como el diligenciamiento de formatos en los diversos procesos, servicio al cliente despersonalizado y acciones vacías vistas desde lo procedimental como se referencia

a continuación: “la organización se contempla como una simple coordinación de acciones humanas cuya finalidad es la de producir y distribuir una serie de objetos y/o servicios. La organización aparece como una máquina, más o menos compleja que produce algo y consume algo” (Sandoval, L. 2008, p. 30), dejando de lado la persona en su integridad.

Como evidencia se encuentran las siguientes investigaciones: *Modelo de evaluación de la calidad desde un enfoque antropológico para instituciones educativas de básica y media* de [Rodríguez, F.](#) y [Aponte, M. dir.](#) (2013); *Modelo de gestión del talento humano para el Colegio Bolívar de Soacha desde los fundamentos de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 a la naturaleza e identidad institucional* de [Barrero, E.](#) et all (2013); *Calidad educativa*, Sin autor. (s.f.); *La gestión educativa hacia el mejoramiento de la calidad de la educación*, Valderrama, J. (s.f.); *La identidad en la conformación del ethos: el caso de un grupo científico de investigación sobre relaciones internacionales de una institución de educación superior* Hamui, M. (2008); *“Ética profesional como proyecto de investigación*, Hirsch, A. (2010); *La noción de Ethos: historia y operatividad analítica*, Bermúdez, N. (2007).

Por lo anterior, es pertinente abordar como eje de investigación la calidad vista como la recuperación del fin educativo que puede ser punto de partida para otros trabajos que deseen seguir ahondando en este eje de investigación y desde temáticas relacionadas, ya que en la actualidad en que nuestros jóvenes se desenvuelven se hace necesario acortar caminos que iluminen a los directivos y docentes.

1.2. CONTEXTO INSTITUCIONAL

En este apartado, se enunciarán los elementos que caracterizan a las instituciones educativas intervenidas en esta investigación: información general, filosofía institucional y los beneficios que para dichos colegios trae la realización del presente proyecto. Estos colegios Yermo y Parres y Agustiniiano Suba cuentan con sistema de

Gestión de calidad ISO 9001_2008, lo cual permite que cada uno de los procesos se realice a cabalidad, y que cada persona que los gestiona cumpla su responsabilidad.

1.2.1. Colegio Yermo y Parres. Es una institución educativa privada ubicada en la calle 76 N° 81-33, en el barrio La Granja, de la ciudad de Bogotá, perteneciente a la Congregación de Siervas del Sagrado Corazón de Jesús y de los Pobres. Confesionalmente católico, dinamizando sus procesos a partir de la reflexión y vivencia de los valores del Evangelio, entre ellos, la identidad, la solidaridad y la trascendencia, el respeto hacia la persona y el respeto a los demás como imagen del Dios vivo y del espacio en el que se encuentran nuestros educandos generando situaciones de sana convivencia. Se inspira en la vida y obra de San José María de Yermo y Parres, nacido en México el 10 de noviembre de 1851 y falleció el 20 de septiembre de 1904. Fue ordenado sacerdote el 24 de agosto de 1879 en la Catedral de León, fundando en 1885 la Congregación.

En la actualidad el colegio cuenta con 53 años de trayectoria. Sumando experiencia en el trabajo educativo, ha permitido a la fecha 34 promociones de graduandos que han salido a compartir lo aprendido con sus familias, compañeros y demás. La tarea realizada evidencia que las prácticas pedagógicas y la actualización constante cualifican a los actores de la comunidad educativa en lo que la sociedad actual demanda.

Igualmente, que la comunidad educativa yermista cuente con la configuración de un “*Ethos Institucional*” a partir del concepto de servicio, es la forma de continuar el esfuerzo por hacer vida el pensamiento de San José María Yermo y Parres, quien trazó su camino de santidad por medio de un servicio amoroso y misericordioso a los demás, en el reconocimiento de la presencia de Dios en nuestros semejantes, a quienes debemos tratar como hijos del mismo Rey del cielo. Ayudará también a continuar sembrando en nuestros estudiantes por medio del testimonio de directivos y docentes el deseo de vivir siempre la caridad, la solidaridad y la trascendencia, como valores humanos que dan vida al servicio.

El horizonte institucional, compuesto de la Misión, Visión, política de calidad, objetivos de calidad, principios y valores de la comunidad educativa, visualiza la institución en un contexto y en un período determinado, tomando en consideración las políticas globales, nacionales, distritales y locales, la realidad de las familias que componen nuestra comunidad, los énfasis de formación y principalmente la intencionalidad educativa dictada desde la congregación Religiosa y su carisma fundante.

La construcción dinámica del horizonte institucional, su puesta en práctica y evaluación, permite identificar, no solo el nivel de respuesta que se está dando a la sociedad, sino proyectar acciones que clarifiquen el perfil de nuestros egresados, enmarcados dentro de la antropología cristiana y los principios que identifican al plantel; por eso la misión de la institución, está planteada en y para la vivencia de los valores del Evangelio, entre ellos, es indiscutible el principio misericordia en la perspectiva del servicio incondicional al ser humano; por esta razón, el objetivo principal que perseguimos es formar a un ser humano que encuentre su vocación en el servicio a la sociedad, concretamente poniendo sus talentos y opciones profesionales en función de la construcción y transformación de la misma.

1.2.2. Colegio Agustiniiano Suba. El Colegio Agustiniiano Suba, recibe este nombre, identidad y filosofía del santo, filósofo, teólogo y Padre de la Iglesia Cristiana Católica San Agustín, quien nació en Tagaste - Norte de África - el 13 de noviembre del 354 y murió en Hipona el 28 de agosto del 430. Su búsqueda constante por la verdad lo acercó al estudio de la filosofía y del conocimiento de Dios, convirtiéndose en monje, sacerdote y obispo. Su pensamiento es válido para los jóvenes de todos los siglos y de todos aquellos que están inquietos por descubrir la verdad (Colegio Agustiniiano Suba, 2014, p. 5) como es el caso de los estudiantes de este colegio.

Está ubicado en Bogotá, DC., localidad de Suba, Cra 90 N° 147 – 40 frente al parque principal y pertenece a la Orden de Agustinos Recoletos, de carácter privado.

Desde el PEI del Colegio (2014) se puede corroborar que la comunidad educativa dentro de sus aspectos misionales cuenta con los siguientes elementos, como:

objetivos estratégicos, visión, misión y una política de calidad, los cuales serán consignados a continuación:

Los objetivos estratégicos son:

a. Formar niños, niñas y jóvenes a la luz de las enseñanzas del Evangelio y según el pensamiento de San Agustín para que fortalezcan su fe y su condición de seres humanos; b. Dinamizar una pedagogía que desarrolle la creatividad conceptual, práctica y productiva, para el mejoramiento de la calidad de vida; c. Promover relaciones interpersonales en un ambiente de respeto mutuo fraterno y libre que garantice la sana convivencia; d. Generar en la comunidad educativa una cultura de cambio que brinde respuesta a las necesidades del entorno; e. Generar valor positivo en términos operacionales que aseguren la autosostenibilidad de la Institución (p. 9).

Además, el Colegio Agustiniiano Suba cuenta con una visión y es la de ser una institución que forme hombres y mujeres competentes, con un alto nivel en el desarrollo de procesos de pensamiento, de tal manera que sean generadores de cambio en nuestra sociedad para brindar respuestas a las necesidades de la familia y el país, de acuerdo con los avances tecnológicos y científicos del momento histórico (p.10).

Una misión concreta que describe que

el colegio Agustiniiano Suba, inspirado en el evangelio y el pensamiento de San Agustín, forma integralmente a niños, niñas y jóvenes, en alto grado de crecimiento y desarrollo humano, con actitud dinámica e innovadora, fomentando prácticas democráticas y vivencia de valores que les ayuden a la concepción, aprehensión y entendimiento de la realidad humana (p. 10).

Y una política de calidad que se fundamenta en que

El Colegio Agustiniiano Suba, inspirado en el evangelio y el pensamiento de San Agustín, forma integralmente a niños, niñas y jóvenes, en un alto grado de calidad, con un talento humano competente que ayude al crecimiento y desarrollo

individual y comunitario, mediante una actitud dinámica e innovadora para lograr el mejoramiento continuo y sostenible de la institución (p. 10).

Es así, como la realización de este proyecto estimulará a la comunidad educativa Agustiniiana para sensibilizarse un poco más sobre la importancia del servicio dentro y fuera de la institución, porque llevará a la toma de conciencia de las acciones que permitan a la persona donarse y en ésta prestar un verdadero servicio. En la medida que lo anterior sea aplicable se llegará a un actuar transparente henchido de valores y principios que potencie las buenas relaciones interpersonales y anime a buscar una educación de calidad, donde todos se sientan a gusto.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Analizar la brecha existente entre el ideario y el “*Ethos Institucional*” en los colegios en mención es de suma importancia, porque al desarrollar una configuración, lo que se busca es una excelente educación de calidad que permee los distintos ámbitos de la formación y de la misma comunidad educativa que está en constante construcción y crecimiento de nuevos hábitos, las buenas relaciones y la vivencia de los principios y valores misionales, como el amor, la verdad, la trascendencia y la libertad.

En sí, la organización educativa busca construir y fundamentar el “*Ethos institucional*” mediante un servicio que presta a la sociedad y es la de ayudar a formar. Acción, que permite al hombre de Dios centrar su mirada en la persona, es decir, “para el cristiano, lo radical es la persona. Desde esta perspectiva, vivir es el destinarse de un núcleo radical: la persona, creada como novedad, se trasciende” (Sandoval, L. 2008, p. 215). Todos estamos llamados a colocar al servicio del bien común nuestros dones y de esta forma realizar las acciones que se efectúan con amor y entrega.

Por consiguiente, este proyecto busca indagar las causas y las razones del “*Ethos institucional*” desde el concepto de servicio para fortalecer los pilares educativos de

las instituciones en mención que forman en principios democráticos; inquietos por la búsqueda de la verdad y creadores de fraternidad; respeto a la vida; amor a la trascendencia; deseo sincero de paz, justicia y verdad; y, crecimiento en la libertad, de esta manera se dará respuesta al siguiente interrogante:

¿Cómo configurar el "*Ethos institucional*" fundamentado en el concepto de servicio para contribuir desde la gestión a una educación de calidad?

Además, ¿es posible desde la fundamentación teórica del "*Ethos Institucional*" la triangulación entre el servicio y la gestión de una educación de calidad? ¿Cómo contribuye la percepción de servicio en la gestión de los docentes y directivos de los colegios Yermo y Parres y Agustiniiano Suba en la formulación de la propuesta? Por otra parte, ¿caracterizar la configuración del "*Ethos Institucional*" y del servicio debe estar en coherencia con el enfoque misional?

La verdadera educación de calidad se forja en la práctica y vivencia de valores y principios, entre ellos, la identidad consigo mismo y con la institución en cuanto se es responsable del proceso formativo y de la apropiación de los principios y valores que le dan el toque de calidad, como promotora de dichos elementos. De igual forma, al emprender una búsqueda del "*Ethos institucional*" en los directivos y docentes se fortalecerá una educación que promueva las relaciones interpersonales, sana convivencia, paz en el espíritu, equilibrio emocional y por ende, un alto rendimiento académico. En ese mismo instante se está dando lugar a una mejora continua que se fundamente en el PEI y que propenda por una formación integral.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo permite reconocer el concepto de servicio para acrecentar en sus directivos y docentes el amor por sí mismos, la institución y la fundamentación de buenos principios que les lleve a vivenciarlos en la sociedad mediante un excelente comportamiento y un aprendizaje de calidad que marque la diferencia y los proyecte

como personas, es decir, caracterizando a todos con el “*Ethos institucional*” que construye la verdadera identidad yermista y agustiniana.

Desde las perspectivas de los planteles en mención, es de suma importancia la fraternidad expresada como servicio, buenas relaciones, virtudes, cuidado, respeto por sí mismo, por el otro y por el lugar en que se encuentra, no se debe quedar sólo en la instrumentalización del hacer por hacer, sino manifestado en un verdadero trabajo comunitario que lleve a la vivencia del saber coexistir. Como lo afirma san Agustín (1987), “por lo que os habéis congregado en la comunidad es para que habitéis unánimes en la casa, y tengáis una sola alma y un solo corazón dirigidos hacia Dios” (p. 19).

Además, afirma el Santo de Hipona que en “el amor a Dios sin condición, que une las almas y los corazones en convivencia comunitaria de hermanos, y que se difunde hacia todos los hombres para ganarlos y unirlos en Cristo dentro de su Iglesia” (pp. 57-58). Son precisamente estos postulados los que mueven a directivos y docentes a enseñar, para que sean colaboradores inquietos que por medio de su servicio transmitan el amor a Dios y por tanto, se viva una alegría sincera y contundente que permita que sean instrumentos de buena nueva, mediante su donación en el servicio.

Entonces, se busca que desde la categoría del servicio se fundamente y fortalezca el “*Ethos institucional*”, ya que es una categoría que motiva a la donación. Así mismo, desde el enfoque antropológico se llegue a la naturaleza y finalidad de la institución, donde los miembros de la comunidad educativa aprendan a interrelacionarse, es decir, “coexistir es existir como diferente con lo diferente” aprendo a ser en y con los demás. Desde esta consideración, la donación personal no se queda en un mero dar, sino que es un darse a otro, porque se le acepta como persona” (Sandoval, L. 2008, p. 230). Ahí se afirma que el colegio forma y enseña a vivir para ser feliz. La misma autora afirma “la actuación educativa es una acción humana y en toda acción humana está presente la ética y toda propuesta ética se fundamenta en una concepción antropológica” (p. 207). En otras palabras, la persona que es feliz anhela que los demás sean felices y con su forma de ser, palabras,

acciones y su vida se esfuerza para que esto sea una realidad en los que conviven con ella, y así todos caminen día tras día hacia un perfeccionamiento pleno. Por tanto, se da el paso de sí mismo hacia el otro, está a la espera de una respuesta positiva que conduzca a las buenas relaciones que se dan mediante el *ser-con-otros*.

De igual manera, es importante para la Facultad de Educación de la Universidad de la Sabana, en coherencia con uno de los objetivos en la maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas: “*profundizar y desarrollar habilidades investigativas en la dimensión institucional de los fenómenos educativos para dar solución a problemas, relacionados con la dirección y gestión y en el énfasis elegido*” y así, dejar establecidas unas estrategias que ayuden a los directivos a implementar en sus instituciones.

Vale considerar que el “*Ethos institucional*” visto desde el servicio es una posibilidad para que los directivos y docentes recobren la esperanza y el verdadero sentido a su existencia que les ayude a vivir su vida a plenitud, con gozo y alegría como personas comprometidas con su quehacer, formadores de anhelos y esperanzas en aquellos que les han confiado, dejando huella. Por tanto, los primeros beneficiados son los estudiantes, puesto que, de forma directa son los que reciben no solamente la ciencia sino el testimonio de vida de sus directivos y docentes, obteniendo los elementos fundamentales para desenvolverse en la vida cotidiana, que exige una verdadera formación que dé respuesta a los diversos cuestionamientos de la sociedad.

1.5. APORTES, LIMITACIONES, ALCANCES Y PROYECCIÓN DEL PROYECTO

Se realiza un aporte concreto a la educación mediante la configuración del “*Ethos Institucional*” a través de la puesta en práctica del servicio que conduce a una educación de calidad.

Este proyecto dentro de sus límites evidencia: la fidelidad y veracidad a los datos recolectados a través del *Focus Group*; la no aplicación de la propuesta lo cual

limitará establecer la eficacia o no de la misma; el territorio en el que se desarrolla puesto que los participantes son docentes y directivos de la ciudad de Bogotá pertenecientes a los colegios en mención que trabajan con estrato 3 y 4; las personas entrevistadas laboran en instituciones pertenecientes a comunidades confesionales Católicas.

Es así, como esta investigación tiene como columnas teóricas las categorías de “*Ethos Institucional*”, servicio, y educación de calidad. Además, identificó estos conceptos en la muestra de los docentes y directivos de los colegios Yermo y Parres y Agustiniانو Suba, teniendo como punto de partida un contexto institucional. Donde se abarcó únicamente la configuración del “*Ethos Institucional*” fundamentado en el concepto de servicio.

A partir de la formulación de la propuesta se busca identificar, si lo expresado es viable o si requiere de retroalimentación para una implementación de la misma.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. Objetivo general. Formular una propuesta, que permita la configuración de un “*Ethos institucional*” fundamentado en el servicio para contribuir desde la gestión de los directivos y los docentes a una educación de calidad.

1.6.2. Objetivos Específicos.

Fundamentar teóricamente “*Ethos institucional*” para la consistencia social y el concepto de servicio para una educación de calidad.

Analizar la percepción del concepto de servicio de los directivos y docentes.

Formular una propuesta, la cual está estructurada a partir de unos lineamientos que permitirán la configuración de un “*Ethos institucional*” y del servicio en coherencia con el enfoque misional.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO CONTEXTUAL

“Pensar y edificar nuestro futuro común”

(Delors, J. 1996, p. 12)

Desde los últimos 20 años, aproximadamente, en América Latina, la aplicación de programas de calidad han venido tomando cada vez mayor fuerza en las diferentes organizaciones. Antes la calidad se concebía como un factor de diferenciación, pero actualmente es un requisito. Uno de las grandes dificultades en los diferentes contextos y, sobretodo, en el académico es la errónea concepción que tenemos acerca de los conceptos de calidad y de evaluación. La primera, se ha definido según diferentes perspectivas de cada persona, para lo cual se hace necesario mencionar a Valdés, L. (2002), quien la define como “el conjunto de características específicas y funciones, que pueden ser objeto de evaluación, para determinar si un artículo o servicio está satisfaciendo su propósito” (p. 157). A la segunda, se le ha malinterpretado su enfoque y sólo se asocia a controlar, más no la de ser herramienta que ayude a visualizar y conocer diferentes aspectos que permitirían orientar y mejorar la calidad educativa.

Claramente, se percibe que no hay calidad sin una evaluación permanente, la cual involucra procesos complejos y multidimensionales, por lo que sin duda alguna la formación de estudiantes como ciudadanos planetarios toma cada vez más importancia. Afirmaba Hans, J. (1995) “Obra de tal modo que los efectos de tu acción sean compatibles con la permanencia de una autentica vida humana sobre la tierra” (p. 143), lo que refleja claramente la necesidad de sensibilizarnos y tomar conciencia de las consecuencias globales de nuestras acciones a diferentes niveles. A

continuación se abordará explícitamente el tema desde los contextos global, regional o latinoamericano, nacional y local.

A nivel global, en el diario vivir la educación hace referencia a los aprendizajes fundamentales; por ello, se basa en cuatro pilares: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser (Rodríguez, A. y Altarejos, F. 2001, p. 12), los cuales se relacionan con el enfoque de calidad. A su vez, la educación debe ser entendida como un todo, en cuanto indaga la unidad en la diversidad, teniendo en cuenta las reformas educativas para la planeación de programas y generación de nuevas políticas que busquen la evaluación y la eficiencia, la cual es la capacidad de diagnosticar y superar sus dificultades y de utilizar la evaluación a diferentes escalas como una herramienta para lograr la calidad y estimularla, permitiendo que todos sin excepción fructifiquen sus talentos y sus capacidades de creación, lo que implica que cada uno pueda responsabilizarse de sí mismo y realizar su proyecto personal, lo cual es la misión principal de la cobertura educativa.

En el ámbito regional o latinoamericano se detectan, profundas inequidades en las oportunidades educativas, ya que, las cifras estiman que en una escuela privada los niños reciben 1200 horas de clase anuales, en una pública urbana reciben 800 horas, y en una pública rural 400. Las mismas se agudizan aún más si se toma en cuenta la calidad de la educación recibida donde los procesos de deserción, repetición y las brechas en calidad, conforman sistemas de educación que pese a los esfuerzos se muestran altamente inequitativos.

Puryear, J. (1997) describe con precisión la situación:

“...los sistemas de educación primaria y secundaria de América Latina, están fuertemente segmentados en función de la posición económica de las personas, quedando las más pobres relegadas al sistema público, en tanto los ricos y la mayoría de la clase media asisten a colegios privados” (p. 5).

Quedan al descubierto sus enormes debilidades en procesos de *eficiencia* ya que, así lo expresa Aldana et al. (1996)

“...no es una coincidencia que el 94% del número total de científicos pertenezcan al Primer Mundo. Aún cuando el Tercer Mundo representa el 77% de la

población mundial, sólo contribuye con el 15% del PIB y posee un mero 6% de los científicos del mundo. En los países industrializados, el número de científicos es del orden del 1 por 1000” (p. 37)

En cuanto a la *cobertura* se han realizado importantes progresos en educación en la región, ya que se notan avances en cobertura de matrículas en las escuelas primarias (Instituto de Estadística de la UNESCO, 2011, p. 9). La gran mayoría de los niños inicia la escuela haciendo que desciendan las cifras de analfabetismo; sin embargo, junto a estos logros se presentan varios problemas que despiertan fuerte preocupación. El primero es el de la *deserción* y el segundo, la *repetición*.

Tras una evaluación exhaustiva del contexto nacional educativo, el Plan Decenal de Educación (1997) propone corregir discriminaciones y desigualdades existentes para el acceso y permanencia en el sistema educativo. Se diseñan indicadores sobre las siguientes estrategias: equidad de género y programa de atención a las poblaciones, a su vez, se enfoca en el aspecto de la eficiencia (p. 14), es decir, en el mejoramiento de la gestión educativa ya que la modernización del proceso educativo ha venido transformando la misión de la institución educativa y el conjunto de interrelaciones a su interior y con otras instituciones. Del adecuado manejo de tales recursos depende la eficiencia y eficacia del sistema.

La Ley 715 de 2001, que reformó la Ley 60 de 1993, constituye una herramienta fundamental en la solución a los problemas de ineficiencia en el sector educativo, a nivel de preescolar, básica y media. Además de la reforma en el sistema de distribución de recursos, la Ley 715 define las competencias entre las diferentes entidades territoriales (departamentos, municipios y distritos) y la Nación, sin dejar de lado la Ley General de Educación (1994). Con respecto a la calidad y cubrimiento del servicio, corresponde al Estado, la Sociedad y la Familia velar por la calidad de la educación y promover el acceso al servicio público educativo, y es responsabilidad de la Nación y de las entidades territoriales, garantizar su cubrimiento (p. 7).

El Estado deberá atender en forma permanente los factores que favorezcan la calidad y el mejoramiento de la educación, a pesar de que las cifras de cobertura de la educación superior colombiana indican que el país continúa por debajo de los niveles

internacionales. En el 2000, Colombia presentaba un nivel de cobertura inferior al promedio que presentaban en 1997 los países de América Latina y los de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), de 25% y 54% respectivamente. En el año 2001, 9.6 millones de estudiantes asistieron a preescolar, básica primaria, secundaria y media. De este total, el 76% fue atendido por el sector oficial. Se estima que el 73% de estudiantes reside en zonas urbanas y el 27% en zonas rurales (Plan Sectorial 2002 – 2006, p. 5).

La evaluación del contexto local educativo muestra que la Secretaría de Educación del Distrito, teniendo presente los lineamientos del Plan Decenal de Educación, ha diseñado programas tendientes a garantizar la vigencia del derecho a la educación, superar toda forma de discriminación y corregir los factores de inequidad que afectan el sistema educativo y, ofrecer atención educativa a poblaciones especiales. En el periodo del 2001 - 2004, se dieron importantes avances en los diferentes parámetros en cuanto al Plan Sectorial de la Secretaria de Educación del Distrito Capital; en esta la eficiencia es la tercer área estratégica para la educación básica y media.

El Plan parte de tal situación para afirmar que existe debilidad en la gestión académica y administrativa de las instituciones escolares y para asumir eficientemente sus labores, debido principalmente a una falta de modernización de las mismas. En este aspecto, es fundamental fortalecer la capacidad de gestión de las instituciones educativas con el fin de mejorar sus procesos administrativos, definiendo tres áreas estratégicas para la educación básica y media: cobertura, calidad y eficiencia.

El Plan centra la cobertura en la educación inicial. Más niños menores de cinco años pertenecientes a familias pobres que ingresen al grado cero. Además, propone ampliar los cupos para el acceso al sistema educativo y lograr la permanencia en el mismo, controlando los altos índices de deserción y repitencia y la desarticulación de las diversas etapas educativas.

Para elevar la calidad de la educación plantea las siguientes estrategias: a) evaluar sistemática y difundir resultados, b) acercarse más a instituciones privadas, c)

fortalecer las instituciones escolares oficiales, d) estímulo a las instituciones sobresalientes, e) fortalecer el desarrollo de competencias ciudadanas, f) promover la lectura como instrumento para fortalecer las competencias básicas, g) fortalecer el funcionamiento de la red de bibliotecas, h) promover el uso de medios educativos como instrumentos de aprendizaje y complemento de la labor docente; i) formar a los docentes en aspectos señalados como críticos en el desempeño y desarrollo de los estudiantes; j) fortalecer los gobiernos escolares; k) mayor tiempo, l) promover el deporte.

Teniendo en cuenta la realidad anteriormente descrita, y conscientes de que los estudiantes de nuestros colegios no son ajenos a la influencia del nuevo contexto, se evidencia que falta interiorización y vivencia de los valores cristianos, la vida de una gran mayoría de jóvenes, está orientada hacia lo fácil, lo inmediato, hacia actos que desconocen el amor a Dios, no hay interés por el bien común, ni por el prójimo.

Así mismo se puede observar que en los últimos años nuestros niños y jóvenes han pasado de pertenecer a núcleos familiares estables a hogares desintegrados, padres separados, madres o padres cabeza de familia, abuelos que asumen el rol de padres. En sondeo realizado en el Colegio Agustiniiano Suba, por el equipo de pastoral, para el año 2010 se detectó que el 72% de los estudiantes procedían de hogares conformados por papá y mamá, porcentaje que ha disminuido en los últimos años a niveles preocupantes, llegando a un 61% en el año 2014; encontramos aquí otro factor que afecta la formación de principios y valores que deben recibir las personas en su primera infancia, conllevando a la fragilidad en su formación y la consecuente interiorización de los modelos negativos que configuran actualmente la estructura social.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Del “*Ethos*” al “*Ethos institucional*”. Aristóteles, pionero en el estudio de las acciones humanas, afirma que el fin último del hombre es ser feliz, pues es un bien es

sí mismo. Para alcanzar la felicidad el ser humano necesita de otros, debido a que es un ser social y político que gracias a la interacción logra el desarrollo de sus virtudes buscando la realización plena.

Este modo de ser permite diferenciar a una persona de otra, ya que, “debemos obrar conforme a la recta razón” (Aristóteles, 1994, p. 34), es decir, poseer fuerza de voluntad para realizar el bien y evitar el mal. Por ello, el ethos de un directivo constituye el servicio mediante el liderazgo activo y humano que estimule y motive el crecimiento de las personas. Todos los hábitos que configuren ese “*Ethos*” son los que se deben fundamentar y acrecentar. Cuando se fomentan los hábitos buenos, se ayuda a formar a la persona, en tanto, que “la virtud del hombre será entonces aquel hábito por el cual el hombre se hace bueno y gracias al cual realizará bien la obra que le es propia” (Aristóteles, 1994, p. 40).

La palabra griega “*Ethos*” hace referencia al lugar donde la persona habita, “a la morada o residencia, al lugar privilegiado que tiene el hombre que le distingue y califica, sagrario que cobija la moralidad, la cual representa la globalidad del ser” (Trejo, C. 1986, p. 251). Del término se deriva la palabra “ética”, la disciplina que observa, estudia y analiza el comportamiento humano, ya sea a nivel individual o social. Esta no debe confundirse con etología, que es el estudio del comportamiento en general, sea humano o animal.

En el transcurso de la historia, el hombre ha aprendido a diferenciar lo que es bueno y lo que no es tan bueno, ya sea porque no le conviene como persona que es o porque no le aporta nada para su crecimiento personal y comunitario. Es así como forja un “*Ethos*”, un modo de ser que le mueve a obrar conforme a los principios que ha adquirido desde su infancia porque lo ha aprendido en su familia y lo ha fortalecido en el colegio. Por esta necesidad de vivir en comunidad surge la necesidad de garantizar el bienestar estableciéndose así las primeras normas o leyes evaluadas dentro de lo que está bien o está mal.

El “*Ethos*” se basa o estructura según la cosmovisión de una determinada comunidad: costumbres, valores, condiciones, necesidades, creencias, historia y conformación. Estas características se evidencian en las acciones de los individuos,

regidas por unos valores (establecidos previamente) que determinan la moral que condiciona el comportamiento humano, pues lo clasifican en acciones correctas o equívocas. Cabe aclarar que la moral está basada en las creencias religiosas de cada comunidad, por esto, no se puede afirmar que hay una moral universal ya que cambia de una cultura a otra.

Por consiguiente, postula una determinada conducta respecto de los quehaceres humanos, dando así unas acciones específicas a seguir, calificadas como buenas. Al comportarse de esta manera, las acciones realizadas serán bien vistas y se obrará correctamente, según lo establecido en el ethos. Para ejemplificar esta afirmación, el médico dentro de su "*Ethos*" tiene que realizar acciones tales como la dedicación, la honestidad, la pulcritud, la pertinencia y la excelencia en su desempeño, pues si no realiza dichas acciones podría poner en peligro la vida de sus pacientes.

Desde las creencias religiosas católico-cristianas, el "*Ethos*" se regula según las condiciones que Dios nos ha dado (los diez mandamientos – Éx 20; Dt 5), los cuales en el Nuevo Testamento, Jesús los sintetiza en el mandamiento del amor (Jn 15, 9-17). Estos nos han sido dados para que logremos el bienestar común, a partir de ellos, la persona decide si actúa de acuerdo o no con estos, ya que gracias a su cualidad de razón se le ha concedido la libertad. Sin embargo, esto no implica que por esta condición no sea responsable de sus acciones, pues es un ser social y estas tienen repercusiones en el medio en el cual se desarrolla. Por ello, se afirma que el "*Ethos*" está condicionado y depende plenamente del contexto en el que la persona se encuentre.

A través de los siglos, cada sociedad ha interpretado estos mandatos según el momento histórico que vive, apoyada en las Sagradas Escrituras y en la Doctrina eclesial se reaviva la llama de la fe en cada una de las generaciones, para que las manifestaciones de los hombres y las mujeres sean de acuerdo con lo que Dios quiere. Invitados, además, a correr el riesgo del encuentro personal con el otro, avanzando en el desafío de descubrir y transmitir el misterio de vivir juntos, de apoyarse, de interrelacionarse, de vivir en fraternidad. No se puede dar la opción de pensar

individualmente de forma negativa, ya que cada acción de tal índole es una manifestación de egoísmo que termina en guerra, muerte y destrucción.

Según Ricoeur (1993) el hombre tiene el “deseo de una vida realizada –con y para los otros- en instituciones justas” (p. 107). Reafirmando la importancia de cada una de estas palabras en el crecimiento integral de la persona, “la fórmula completa sería: ¡Ojalá logre vivir bien, bajo el horizonte de una vida realizada y, en ese sentido, feliz! El elemento ético se expresa por la noción de estima de sí mismo” (p. 107), lo cual no permite caer en la reducción a un yo centrado en sí mismo, sino en una apertura constante hacia el otro, es decir, la trascendencia.

Los directivos y los docentes muestran su talante por medio del hábito y la virtud, comprometidos totalmente con su quehacer cotidiano, generando y fomentando la veracidad y la confianza. Así mismo, se convierte en el amigo, que “dirá la verdad en las cosas importantes, porque entonces evitará como una deshonra la mentira, puesto que por sí misma la ha evitado. Tal hombre es, pues, digno de alabanza” (Aristóteles, 1994, p. 99).

Interpretando desde Kant, otro representante fundamental de la ética, se afirma que la moral humana debe surgir de la razón no de una autoridad, de un Dios. Postula los imperativos que son obligaciones; de ellos, existen dos clases: los hipotéticos y los categóricos. Los primeros están condicionados, es decir, se aplican en ciertas circunstancias, a diferencia de los segundos, que se aplican sin excepciones, son autónomos y autosuficientes (independientes de cualquier creencia). La idea o el objetivo de los imperativos categóricos es que se conviertan en leyes universales. No obstante, como se dijo el “*Ethos*” depende de la cosmovisión de la comunidad, es decir, es relativa, entonces los imperativos no pueden ser leyes universales, debido a que el valor axiológico es diferente en cada comunidad. Sin embargo, existen unos principios universales que han sido aceptados por la comunidad internacional.

Es importante resaltar que Kant, al referirse al “*Ethos*” como análisis del comportamiento humano, expone que el hombre, en la vida, alcanza una mayoría de edad, no biológica o cronológica, sino que es una madurez intelectual, construida social e interiormente a partir de la autonomía consistente en la autoposición (física y

mental, dueño de las acciones propias) que conlleva a la autodeterminación del sujeto, en donde su comportamiento se rige según su responsabilidad, la libertad para manejarlo y los convenios sociales.

El verdadero “*Ethos institucional*” se fundamenta en el “*Ethos personal y profesional*” de los directivos y los docentes que comienza por dar respuesta a la pregunta “¿quién soy?”. Para responder a este interrogante, se debe remitir a las raíces del “yo”, las cuales, se encuentran en la familia, como configurador del “*Ethos personal*” en el “nosotros”, primera comunidad que le acoge y le acepta como persona, y ahí busca el bien común que confirma su ser, mediante la realización de hábitos buenos. Esa reciprocidad da vida plena y por ende, “la paternidad humana constituye de un modo nuevo al hombre por hacerlo respectivo a un nuevo ser humano” (Bernal, A. 2005, p. 129). Así, la institución se une a la familia colaborando en el proceso de educación de los nuevos miembros de la sociedad, asumiendo el compromiso de educarlos íntegramente en todas las facetas o dimensiones de la persona y constituir así el *Ethos profesional*.

Según el art. 6 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU en 1948 nos dice que: “la familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección por parte de la sociedad y del Estado” (Donati, 2013, p. 44) para que consolide los valores en cada persona, los cuales deben contribuir a una sana convivencia y así forjar el “*Ethos*” que no deja de ser otra cosa que la construcción diaria, que hace la persona, a partir de sus pensamientos, palabras y acciones. Esta construcción, es al mismo tiempo, fruto de su trabajo personal alrededor de la construcción de buenos hábitos y así, aportar al “*Ethos institucional*”; donde los directivos y docentes fortalecen su “*Ethos personal*” que redundan en pro del “*Ethos institucional*” mediante el servicio, no de acciones hechas por cumplir, sino que nace de un trabajo dedicado y basado en los buenos hábitos que ha ido adquiriendo y poniendo en práctica en el trabajo diario.

Por lo tanto, la familia es el medio donde se inicia el crecimiento personal, donde surge el proyecto de vida que perdurará en el tiempo y que dará forma a la biografía de cada persona, permitiendo que el colegio colabore en este proceso que permite

forjar una verdadera identidad reflejada en el servicio que lleva a la persona a donarse plenamente.

Surge un interrogante: ¿qué es persona? Se puede afirmar con Barrio, J. (2013), que es un centro ontológico subsistente y racional. Es un “en sí” que “desde sí”, que en la intimidad forma los hábitos y se proyecta relacionamente “fuera de sí” (p. 31), es decir, se abre a un destino trascendente más allá de la muerte corporal. Entonces, la respuesta a este interrogante ayudará a descubrir la propia identidad, revelando el “¿quién soy?”. El ser humano es dual. Además como lo explica Rodríguez, A. y Altarejos F. (2009),

la dualidad conformada por el acto de ser personal y la esencia humana implica que a cada uno de ellos corresponde un crecimiento lo que significa que ambos son capaces de una mayor perfección. En este sentido, la virtud es el fin de la esencia humana (p. 98).

Es ahí, donde surgirá el verdadero “*Ethos institucional*” que lleva a los directivos y docentes a construir los hábitos buenos que motiven a los demás colaboradores para seguir en la tarea de ayudar a formar personas.

En consecuencia, surge la pregunta ¿qué es el hábito? Es, pues, “la repetición de actos (buenos hábitos operativos) que permite a los seres humanos perfeccionar la acción. El hábito es un elemento fundamentalmente ético (...) es la especificación de la modalidad de bienestar de una persona” Sandoval, L. Rodríguez, A., Ecimac, I. en Altarejos, F. (2010, s.p.). Además, “los hábitos son la inteligente consolidación mediante prácticas prolongadas en el tiempo con pautas de conducta intelectual y moral que dan estabilidad al comportamiento” (Barrio, J. 2013, p. 39).

Misiones que los directivos y los docentes de los Colegios en mención asumen para ayudar a formar los hábitos en los estudiantes, para forjar personas que con su impronta se identifiquen con los principios yermistas y agustinianos, que les lleve a tomar decisiones con libertad, adquiriendo y haciendo vida el servicio como reflejo de la identidad obtenida mediante el proceso de aprendizaje con calidad que las instituciones brindan en su quehacer.

Por otra parte, estos elementos se seguirán enfatizando desde una perspectiva antropológica, donde los directivos y los docentes son sujetos que están respondiendo continuamente a la pregunta “¿quién soy?” para hallar su origen, y de esta forma ser cada uno, como un “*alguien*” y no un “*algo*” capaz de interrelacionarse con los demás para construirse autónomamente y buscar su propio “*Ethos*” y así, dar el paso a la configuración del “*Ethos Institucional*” que genere confianza, aceptación, libertad y afectividad ordenada. Todo ello, para hacer frente a lo que es evidente que la “globalización económica y la creciente y amplia interconexión proporcionada por las nuevas tecnologías son sólo aspectos de unas relaciones humanas que llegan a tener alcance mundial” (Melé, D. 2012, s.p.).

Haciéndose cada vez más urgente y necesario ver el universo que se abre ante nuestros ojos, brindando un sin número de posibilidades y oportunidades de todo tipo en las relaciones personales, financieras, laborales, culturales y espirituales que contribuyen a que la persona centre su vida y encuentre la vocación a la cual fue destinado y al encontrarla pueda realizarse y ser feliz. Al mismo tiempo crear relaciones positivas y negativas que influyen en la persona, permitiéndole descubrir al otro como tal, un ser humano con la misma dignidad, con los mismos deberes y derechos “y no ignorar la pertenencia a una familia humana común. Esto exige solidaridad y sentido de fraternidad universal” (Melé, D. 2012, s.p.).

Mientras los directivos y los docentes permanezcan y cultiven la verdad en sí mismos, fortalecerán las relaciones y motivarán a todos los de su entorno a estar seguros y esforzarse por dar lo mejor de sí, porque, las manifestaciones de la persona coherente, veraz, ecuánime y líder son importantes para mostrar lo que son, ya que el ser directivo y docente no es poder sino servicio que se da mediante la donación y entrega a su institución, siendo un modelo o referente a seguir.

Para Rodríguez, A. y Altarejos, F. (2001) no es con tantas doctrinas y discursos teóricos como se alcanza una verdadera educación que conduzca al crecimiento personal y preocupación por el otro, sino a través de la puesta en práctica de la solidaridad, mediante la acción, es decir, el testimonio de vida (p. 8)

De igual forma, el hábito operativo bueno, saludable, ha recibido desde tiempo inmemorial la denominación de virtud. Esta es, “un hábito selectivo, consistente en una posición intermedia para nosotros, determinada por la razón y tal como la determinaría el hombre prudente” (Aristóteles, 1994, p. 42) que configura el “*Ethos*” de los directivos y los docentes, que no se quedan con la primera impresión o los comentarios de pasillo, sino que con paciencia y perseverancia obtienen la verdad; y así, encuentran el punto medio para dar la posibilidad para que el otro o los otros sean auténticos y veraces.

Aplicando lo anterior se llega a la vivencia de las virtudes tales como fortaleza, prudencia, justicia, templanza, magnanimidad, etc. que le impulsan a vivir en integridad y unidad, que le potencia a tener una apertura al aprendizaje y a la madurez social, es decir, a la comunicación transparente para generar el conocimiento, porque “el fin de toda actividad es conforme al hábito correspondiente, y esto mismo acontece en el valiente. Bella cosa es la valentía y bello será por consiguiente su fin, pues por el fin se definen todas las cosas” (Aristóteles, 1994, p. 66), es esta la realización de su deber conforme al reto que le corresponde asumir: formar personas íntegras que le aporten lo mejor de sí a la sociedad.

En consecuencia, a los directivos y a los docentes se le pide vivir conforme a lo que enseñan practicando la virtud, siendo ejemplos a seguir: vivir de forma coherente, ya que “la ley ordena vivir según cada una de las virtudes, así como prohíbe vivir según cada vicio en particular. Y los actos que producen la virtud total son también de las competencias de las leyes” (Aristóteles, 1994, pp. 107 - 108). Además, se enseña más con el ejemplo que con las palabras, porque como dice el adagio popular, “las palabras convencen pero el ejemplo arrastra”.

Los directivos y los docentes al encontrar o descubrir su “*Ethos*”, se abren a los demás, ya sea a sus colaboradores o a sus discípulos, es decir, emprende su perfeccionamiento y la búsqueda de la aceptación personal, no por el poder que ostenta, sino por la autoridad moral que ejerce, teniendo como meta la donación-aceptación plena para llegar a tener una verdadera coexistencia y por ende, como responsables de una educación de calidad pueden dar su aporte al colegio y en él a

sus estudiantes para que descubran su “*Ethos personal*” que engloba la verdadera identidad que están llamados a aprender para hacerlo vida. Este es el reto que todos los directivos y los docentes están llamados a encarnar verdaderamente, no con las palabras sino con la vivencia activa de los valores y principios que se deben convertir en el referente, en las virtudes que se hacen vida y que llevan a la persona a la realización y la felicidad plena.

2.2.2. Servicio. Uno de los elementos que ayuda a fundamentar el “*Ethos institucional*” es el servicio, no entendido simplemente como acción que satisface un cliente que tiene unas aspiraciones y expectativas frente a un producto, sino que trasciende estos términos y permite realizarse en su quehacer cotidiano.

Según la Real Academia de la Lengua Española, el término servicio, etimológicamente proviene del latín *servitium* y significa “acción y efecto de servir”, “favor que se hace a alguien”. Por lo tanto, se entiende “una persona –que es quien es capaz de aportar, de ofrecer- y lo hace a través de una acción, manifestando en la acción bien hecha la eficacia transformadora de quienes le rodean y de lo que le rodea” (Rodríguez, A. 2014, p. 127). Ésta puede concretamente servir y llegar a encontrar o descubrir su esencia y así, solidificar su misión o forma de ser. El servicio en los directivos y los docentes de las instituciones educativas no es solo un hacer, implica aún más, es donarse mediante la acción que se realiza.

El servicio desde la perspectiva de la Congregación de la Siervas del Sagrado Corazón de Jesús y de los Pobres (1995) se promueve no en la acción por la acción, sino en hacer que la acción permita que el otro sienta y capte la importancia de su persona y así potencie su hacer para que otros sientan y vivan como hijos de Dios, quienes están llamados a ser portadores de buena nueva mediante su servicio. En otras palabras, el servicio llevará a encontrar, a través del ejemplo, el sentido a sus vidas y la de otros, es decir su trascendencia, como bien Jesús lo hace a través de su ejemplo.

Por tanto, el servicio como atributo debe caracterizarse por aquellas: acciones de donación personal (afectivo y efectivo) enmarcadas en la humildad, la

evangelización y la promoción humana y cristiana, con proyección a los más necesitados (p. 27), siendo estos los que dan valor al interior de la comunidad escolar. Así mismo, desde la perspectiva agustiniana, acorde con las Constituciones (1987) el religioso contemplativo y fraterno es apóstol generoso y eficaz que sirve con amor, dándose y comunicándose para extenderse entre los que le rodean, ganándolos para Dios. En coherencia, el agustino recoleto obra y trabaja para que amen a Dios y a los hermanos, estando siempre dispuesto al servicio de sus semejantes y de la Iglesia (pp. 67-68). Como lo afirma San Agustín (1973) “el apóstol trabaja plantando, regando, edificando y echando cimientos” (p. 621).

Desde estos dos lineamientos y apoyados en el Evangelio, se enuncia que: “quien quiera ser el primero, que sea el último de todos y el servidor de todos” (Mc 9, 35). Es decir, que “quien quiera ser el primero, que sea el último”, que se abaje para servir a quien lo rodea y necesita, expresión verdadera del servicio que nos enseña Jesús y que los docentes y directivos de los colegios en mención están llamados a ejercitar. Ya lo decía San Agustín (1973) “somos siervos de la Iglesia del Señor y nos debemos principalmente a los miembros más débiles, sea cual fuere nuestra condición entre los miembros de este cuerpo” (p. 678).

Ahora bien, el concepto de servicio se fundamenta en el discurso del Papa Francisco al inicio de su pontificado, cuando invita a que “nunca olvidemos que el verdadero poder es el servicio, y que también el Papa, para ejercer el poder, debe entrar cada vez más en ese servicio que tiene su culmen luminoso en la cruz” (Santo Padre Francisco, 2013, s. p.). Es allí donde Jesús consume su servicio a Dios y a los hombres, por eso, el que sirve debe ver este gesto como la forma de donarse al otro, sin imposiciones, sino desde la humildad.

Por consiguiente, la eficacia de éste es transformadora, porque se fecundiza por la oración, por la conexión con Dios sin perder de vista que se sirve a personas y que quien sirve, es también otra persona. Es necesario que no solo sea un acto monótono o de mero cumplimiento, sino el fruto de las virtudes que se han cultivado en el corazón y por medio de los cuales se puede servir sin miramientos. Así se explica desde Polo, L. y Llano, C. (1997) que la acción humana repercute en su autor, no de

forma incompleta; es un sistema cuya complejidad culmina en lo que solemos llamar realimentación intrínseca, donde si la acción es correcta, quien la realiza crece como ser humano; si es incorrecta, se deteriora (p. 63).

El Doctor Rodríguez, A. (2014) enuncia las condiciones y virtudes de quien lleva a cabo una acción de servicio, siendo la primera, poseer una actitud permanente de apertura a lo real, saliendo de la comodidad para atender a la necesidad de quien lo rodea; la siguiente es la relación que brinda la posibilidad de crecimiento tanto para quien sirve por la ascesis que practica como para quien recibe el servicio. El siguiente elemento es la ciencia para poner en juego las virtudes de la veracidad, la justicia y el consejo lo cual le permitirá a la persona forjar un juicio crítico sobre las necesidades reales que ha de proporcionar. A esto se une la fortaleza y el consejo para que el actuar sea perseverante (pp. 2-10).

Realidades que muestran el servicio como actividad que potencia a la persona para que se interrelacione con los demás, con el universo y así se auto descubra y trascienda. Además, de todo ello, un elemento esencial en el servicio es la alegría, puesto que, así lo afirma la Universidad de la Sabana (s.f.) “fomenta un espíritu de servicio desinteresado en sus miembros, para que hagan partícipes a los demás de su saber personal” (p. 17), característica que los directivos y docentes están llamados a tener en sus diversos quehaceres para que con su espíritu de alegría en el servicio estimulen a los mismos compañeros, como a los estudiantes y a toda la comunidad educativa a iniciar una verdadera transformación personal e institucional.

También, se considera el servicio a partir de Vargas M. y Aldana L. (2012) que afirman

es un conjunto de actividades diseñadas, para construir procesos que conduzcan a incrementar la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de quien lo requiera; realizados por personas y para personas, con disposición de entrega generosa a los demás y de esta forma promover y crear valor nuevo en un marco axiológico, tal que derive desarrollo mutuo y cambios duraderos (pp. 85-86).

La persona es libre para adquirir lo que desea, no simplemente como servicio, sino como ayuda. Por lo tanto, el ámbito del *hacer*, de realizar lo que desea la persona

porque le nace, el querer, le motiva a llevar a feliz término aquello que se propone alcanzar (Gonzalez–Simancas, J. y Carbajo, F. 2005, p. 55) Ser directivo o docente no es poder sino servicio. El hábito operativo bueno, saludable, ha recibido desde tiempo inmemorial la denominación de virtud. Todo ello para vivir en integridad y unidad que potencia una apertura al aprendizaje y a la madurez social, es decir, a la comunicación para generar el conocimiento. Al reflexionar sobre lo que el autor plantea sobre el poder de servir se encuentra en la medida que la potestad como facultad de actuar sobre otros consiste en mandar con amor como es el caso de un padre sobre sus hijos (p. 107) la potestad se hace más llevadera y sobre todo se acepta y se acoge con docilidad cuando “la autoridad hace posible y facilita la *libre adhesión* del educando respecto a la intervención del educador” (p. 116)

Por consiguiente, se hace necesario diferenciar desde Vargas M. y Aldana L. (2012) lo que es un servicio no humano y humanizado. El primero se fundamenta en acciones mecánicas, en la no atención de la persona y centra su interés en lo económico buscando la ganancia; el segundo tiene presente a la persona que recibe el servicio, actúa de forma cordial y respetuosa, piensa su actividad en la necesidad de la persona (p. 83).

Para que lo anterior sea una realidad y no una simple utopía, los directivos y los docentes están llamados a cultivar las siguientes cualidades: coherencia personal y profesional, disponibilidad y espíritu de servicio, capacidad de comunicación y empatía, respeto al educando, confianza, aceptación y acogida abierta, optimismo realista, flexibilidad y talante renovador y capacidad orientadora para ayudar a crecer a las personas, aprendiendo a compartir y servir mutuamente; por ello,

El objetivo de *aprender a vivir juntos* invita a `dar a la educación dos orientaciones complementarias. En el primer nivel, el descubrimiento gradual del otro. En el segundo, y durante toda la vida, la participación en proyectos comunes, un método quizá eficaz para evitar o resolver los conflictos latentes´ (Rodríguez, A. y Peralta, F. 2012, p. 18).

Por tal razón, la misión que encarna la institución educativa en sus directivos y docentes, es la de ofrecer elementos que les permitan desenvolverse en su vida

cotidiana. El diálogo, los buenos hábitos y el ser verdaderamente persona educada se convierte en “un principio radical que puede formularse diciendo que `el hombre no existe sin más, sino que es-con, coexiste con los demás y con la naturaleza, y ese coexistir es su mismo existir. El ser del hombre es coexistir” (Rodríguez, A. 2012, p. 30) lo que conduce a las relaciones o acciones que descubre el ser y origen de la persona. En otras palabras, enseñar a vivir y servir a los demás aceptando sus diferencias, respetándoles y amándoles como personas que son. La calidad en el servicio no se basa solamente en el servir por servir ni en el desempeño de un oficio ni en cumplimiento de un deber, sino que requiere el despliegue de un amor afectivo y efectivo teniendo como centro la persona.

En otras palabras, como lo diría san Agustín (1985), quien retoma las palabras que Jesús le dirige a Marta en el Evangelio “estás ocupada en muchas cosas y una sola es necesaria. María eligió la mejor parte” (Lc 10, 41-42) ¿cómo se traduce esa mejor parte? Se traduce en saber que la unidad se antepone a lo multiplicidad la cual, proviene de la unidad y no viceversa, ya que, una sola es la persona que realiza la acción y si se ocupa en muchas tareas y no pone atención máxima, terminará realizando muchas acciones pero sin eficiencia. Es decir, hay que centrar la atención, primero, en una acción y, luego, darle paso a otra. Por tanto, si se quiere una verdadera calidad del servicio hay que seguir un proceso que integre los elementos enunciados, entre ellos: la acción que se realice de forma desinteresada que conduzca a la persona a la donación y por ende, que sea expresada mediante la alegría que debe ser el signo característico de los directivos y docentes en quehacer diario.

En consecuencia, la calidad del servicio implica una responsabilidad institucional, en palabras de Serna (1992) citado por Vargas, M. y Aldana, L. (2011, p. 101) “el servicio genera interrelaciones de beneficio mutuo, para la organización y las personas que la conforman”, por ello las diversas acciones de cada persona en su puesto de trabajo deben ser desarrolladas con amor, que fomenten y aumenten las relaciones interpersonales y que todo el que necesite de un servicio sienta la acogida, la escucha oportuna y la eficacia con calidad en su pedido, es decir, que se quede satisfecho frente a lo solicitado, como lo anuncia Vargas, M. y Aldana, L. (2011, p.

105) “la calidad en el servicio está referida... al cumplimiento de requerimientos del consumidor” que parte indiscutiblemente de la “calidad de vida” de quien ofrece el servicio.

Es importante reconocer también, que para que exista calidad en el servicio nos debemos remitir a las herramientas utilizadas dentro de la gestión del mismo, a saber: “herramientas técnicas que soportan el servicio desde la perspectiva de la calidad y el mejoramiento continuo; permiten la evaluación del servicio y el establecimiento de acciones correctivas en la búsqueda y consecución de la prestación del servicio con calidad” Vargas, M. y Aldana, L. (2011, p. 109). Dentro de la materialización de la propuesta se propone utilizar la hoja de chequeo, herramienta que pretende mostrar los elementos que se cumplen y cuáles no para proponer las acciones de mejora a nivel institucional.

2.2.3. Educación de calidad. ¿Qué tanto aporta una educación de calidad en el servicio que realizan los directivos y docentes en las instituciones? Cuando se centran los esfuerzos en la persona, esta busca aquello que le agrada y, sobre todo, que le brinda elementos para fortalecer y aumentar su grado de satisfacción, el grado de plenitud, en la satisfacción del deber cumplido, de saber que ha realizado su proceso como corresponde y le da la felicidad.

Por ende, se encuentra la meta y culmen de todo proceso educativo en la calidad, pero no una calidad de educación que se fundamenta en los diversos procesos que ejecuta la institución, que desde la Norma ISO 9001:2008 se ha denominado como el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, sino en una educación de calidad que hace referencia a los valores y principios que consolidan el verdadero “*Ethos institucional*”.

Al respecto, el Ministerio de Educación Nacional (s.f.) “es aquella que forma mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus deberes y conviven en paz” (p. 12). En consecuencia, los directivos y los docentes están llamados a cultivar y así, mediante su acción cotidiana, que los procesos trasciendan e inicien a partir de unos

hábitos y virtudes que se pueden hacer realidad a través del servicio y la coexistencia. Cuando se llega a este punto, se da garantía en la estabilidad de las instituciones, y lo más importante en la solidificación de la personalidad e intimidad de las personas, es decir, en la identidad institucional.

Adquiriendo y haciendo vida el servicio y la coexistencia como reflejo de la identidad obtenida mediante el proceso de aprendizaje con calidad, la institución se convierte en garante e instrumento portador de excelentes elementos que potencien en sus miembros un quehacer cotidiano de logros obtenidos con calidad. Es así, como “la vida consiste en autorrealizarse. El hombre depende de sus actos, pero no por el intrínseco valor de estos, sino por los resultados que de ellos se derivan. ...vivir es producir, ...lo positivo es lo producido” (Sandoval, L. 2008, p. 213). Pero como si fuera poco producido que muestra si es o no un proceso de calidad, y en nuestro caso, una educación de calidad, pero lo obvio, es que si se realiza un proceso que siga el paso a paso, el resultado siempre será positivo y mostrará el grado de calidad.

La educación de calidad es la razón de ser de toda Institución Educativa, es lo que le brinda aquello que le hace falta para darse a conocer e ir creciendo en el día a día y así brindar a la comunidad educativa aquello que buscan en el colegio. Es así como “la calidad total, en definitiva, persigue la satisfacción del cliente y obedece a una noción de calidad que pone el acento en la competitividad en lugar de hacerlo en la equidad” (Sandoval, L. 2008, p. 224), en la medida que todos los procesos educativos son de calidad, se afianza la institución. Para alcanzar esta meta, los directivos y docentes están llamados a tomar conciencia de que están trabajando con personas a las que hay que estimular y hacerles sentir personas, que se encuentren en un lugar agradable, donde sientan el deseo de estudiar. La meta para alcanzar la coherencia social es mediante la humanización de los procesos educativos donde se vive la solidaridad y se lucha porque:

La calidad educativa entendida como un compromiso de todos, como un bien compartido, centrada más en la acción que en la definición, como un proyecto institucional centrado en la actuación según principios y no sólo dependiendo de los resultados. Desde esta perspectiva, los mejores rendimientos se definen

por el ideario, por el espíritu de equipo y la responsabilidad ante los resultados (Sandoval, L. 2008, p. 227).

Por ende, la institución promueve el trabajo en equipo que busca la satisfacción personal y comunitaria, pero además, resultados que le permitan: darse a conocer, mantener una continuidad y estar siempre vigente mediante su innovación y buena fama. Es ahí, donde se hace importante la presencia de un directivo o docente que planifique, gestione, y estimule a toda la comunidad educativa a centrar su mirada en la persona, a tratarse con cariño y afecto, a colaborar mutuamente y llevar a feliz término cada uno de los procesos encomendados.

Desde el diccionario de la Real Academia de la Lengua, la palabra calidad procede del latín “*qualitas, -ātis*” y se puede definir como aquella “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Buena calidad, superioridad o excelencia”. Elementos que los directivos o docentes como cabeza de la institución están llamados a vivir en el día a día, para que los demás al observarlos se motiven a ser excelentes personas.

Además, teniendo presente lo que expone García, J. y García, M. (2005),

...solo merece el atributo de excelente o valiosa, una educación que promueva y evalúe de manera adecuada la integridad, coherencia y eficacia de los objetivos establecidos y diseñados por la correspondiente comunidad educativa al inicio del proceso educativo. *Integridad* incluye todos los factores necesarios para el desenvolvimiento completo de la persona humana; el conjunto de una formación intelectual, social, técnica, estética, moral y espiritual... *competencia y orden*: entre los fines inmediatos y los fines generales de la educación, entre los distintos objetivos entre sí, entre la evaluación, los objetivos y los fines, entre los diversos agentes que operan al interior de la comunidad educativa. *Eficacia*: posibilidad de que todos los elementos educativos cumplan adecuadamente su función, de tal suerte que el sujeto humano desarrolle todas sus posibilidades y compense sus limitaciones (p. 19-20)

Finalmente, así se logra descubrir el verdadero tesoro que lleva a la persona a experimentar la satisfacción en los diversos procesos realizados, sentirse a gusto

consigo misma, que es lo que en sí le da la plenitud y la verdadera calidad de lo que se busca, generando lazos de fraternidad que fortalezcan la identidad mediante el servicio, es decir, “la sociabilidad como tendencia se expande y consolida en la *coexistencia como vida*” (Bernal, A. 2005, p. 46). Además, “co-existir es el ser ampliado por dentro: la intimidad” (p. 77). Según esto, la persona es intimidad abierta en la medida que existe una verdadera calidad como eje transversal que dinamice los procesos formativos de aprendizaje.

Los directivos y docentes, con sus acciones están llamados a testimoniar su humanidad, y así, no solo preocuparse por los objetivos económicos, que son importantes pero no lo esencial, sino de las personas que están a su lado; bien lo plantea Sandoval, , mientras que “el educador virtuoso tenga mayor capacidad de acentuación que el que no lo es” (Sandoval, L. 2008, p. 208), tendrá una mayor respuesta y compromiso de parte de sus estudiantes y colaboradores, por tanto, centrar el hacer en buenos hábitos conlleva a una nueva perspectiva de la dirección e innovación de la institución educativa. Con este propósito, una educación de calidad para la comunidad Yermista y Agustiniana se permea donde hay preocupación por el otro sirviendo con destinação y por ende con cariño, aprecio y alegría. Pensar en una educación de calidad conlleva a recuperar el fin educativo, el cual consiste en formar personas con capacidad de coexistir, felices, orientadas por sus hábitos y virtudes, es decir, hombres y mujeres que dejan huella desde su saber obrar.

3. METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación hace parte del eje de profundización de calidad y la indagación que se desarrolla es de corte cualitativa – descriptiva, porque “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio” (Bernal, C.

2010, p. 113) mediante el análisis de situación particular, derivada de un diagnóstico. Se presentarán, entonces, los rasgos, las cualidades y los atributos del “*Ethos Institucional*” desde el concepto de servicio, un camino para una educación de calidad cuyo propósito es generar una propuesta de mejoramiento para ser validada en las instituciones educativas.

La investigación cualitativa surgió desde el nacimiento de las ciencias humanas en el siglo XIX. Comienza a tener fuerte acogida por encima del positivismo, cuando los investigadores se dan cuenta que no solo un hecho tiene sentido si es verificable en la experiencia y en la observación, sino que se necesita una estructura diferente que posibilite comprender la compleja, rica y cambiante realidad humana y social (Ramírez, L. 2004, p. 56). Por eso, se deduce que la interacción humana también es motivo de investigación, puesto que arroja resultados interesantes, como se puede verificar en este trabajo mediante el cuestionario del Focus Group aplicado a los directivos y a algunos docentes.

3.2. ETAPAS METODOLÓGICAS

Se pretende realizar una investigación para la formulación de una propuesta que permita configurar el “*Ethos institucional*” fundamentado en el concepto de servicio, en los colegios Yermo y Parres y Agustiniانو Suba, mediante un recorrido por los conceptos de la antropología trascendental.

En la etapa inicial se fundamentó teóricamente “*Ethos institucional*” desde la consistencia social, el servicio y la gestión de una educación de calidad. Así mismo, se caracterizó la configuración del “*Ethos institucional*” y del servicio en coherencia con el enfoque misional.

La etapa media **permitió el** diseño y aplicación del cuestionario para así, analizar la percepción de servicio en la gestión de una educación de calidad en los directivos. A través de un cuestionario que orientó el *Focus Group*, aplicado a directivos y docentes.

La etapa final consistió en interpretar los hallazgos para plantear la propuesta con unas estrategias que permitan la configuración del “*Ethos institucional*” desde el concepto de servicio y educación de calidad.

3.3. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.3.1. Instrumento *Focus Group*. A partir de las categorías de análisis de la situación particular, se abordaron los conceptos de “*Ethos Institucional*”, servicio y educación de calidad, a través del diseño de unas preguntas que se resolvieron mediante la participación de algunos miembros de la comunidad educativa de los colegios Yermo y Parres y Agustiniانو Suba. Para entender en qué consiste la técnica del *Focus Group*, se referencia a Gutiérrez, J. (2011):

Llamado también entrevista en grupo o entrevistas en profundidad en grupo (*group depth interview*), es en cierta forma el resultado de una táctica en la manera de aplicar la entrevista individual, la cual consistió primero en poner el acento en la simplificación de la pregunta grupal para posteriormente ponerlo en la interacción que entablan las personas reunidas, facilitando así la instrumentalización de la entrevista y su utilidad empírica para obtener información en un reducido espacio de tiempo y economía de esfuerzo (P. 108).

En síntesis, la técnica consiste en la realización de una entrevista en grupo la cual se realizará a partir de un cuestionario el cual se aplicará a los directivos y a algunos docentes con el fin de indagar la percepción del concepto de servicio que se maneja en cada una de las instituciones. El cuestionario o instrumento surge como fruto del marco teórico realizado para esta investigación, desde la cual, se propone una concreción teórica a través de una matriz a los directivos y a los docentes, con el fin de conocer la percepción del servicio.

Tabla N° 1: matriz de concreción teórica sobre “Ethos”

MATRIZ DE CONCRECIÓN TEÓRICA*			
CATEGORÍA	CONCEPTO	AUTOR	PREGUNTA
ETHOS	El fin último del hombre es ser feliz. Este modo de ser es el que permite diferenciar a una persona de otra, ya que, “debemos obrar conforme a la recta razón”. Cuando se fomentan los hábitos buenos se ayuda a formar a la persona.	Aristoteles	<i>Si tuviera algo que compartir en su labor diaria ¿cómo lo haría?</i>
	Ethos” hace referencia al lugar donde la persona habita, “a la morada o residencia, al lugar privilegiado que tiene el hombre que le distingue y califica, sagrario que cobija la moralidad, la cual representa la globalidad del ser”	Trejo	<i>Y ¿qué sería lo que más le gustaría compartir?</i>
	“Deseo de una vida realizada –con y para los otros- en instituciones justas”	Ricoeur	<i>¿Cuántas veces al día hace una pausa para reflexionar sobre lo que hace o piensa hacer?</i>
	Madurez intelectual, construida social e interiormente a partir de la autonomía consistente en la autoposición (física y mental, dueño de las acciones propias) que conlleva a la autodeterminación del sujeto, en donde su comportamiento se rige según su responsabilidad, la libertad para manejarlo y los convenios sociales.	Kant	

*Matriz realizada por los autores

Tabla N° 2: Matriz de concreción teórica sobre servicio

MATRIZ DE CONCRECIÓN TEÓRICA*			
CATEGORÍA	CONCEPTO	AUTOR	PREGUNTA
SERVICIO	“ <i>Servitium</i> ” y significa “acción y efecto de servir”, “favor que se hace a alguien”	Real Academia de la Lengua	
	“Una persona –que es quien es capaz de aportar, de ofrecer- y lo hace a través de una acción, manifestando en la acción bien hecha la eficacia transformadora de quienes le rodean y de lo que le rodea”	Rodríguez	<i>¿Qué concepción tiene de servicio?</i>
	“Quien quiera ser el primero, que sea el último de todos y el servidor de todos”	Evangelio	
	“Nunca olvidemos que el verdadero poder es el servicio, y que también el Papa, para ejercer el poder, debe entrar cada vez más en ese servicio que tiene su culmen luminoso en la cruz”	Papa Francisco	<i>¿Qué opina Usted de la afirmación que hace el Papa Francisco acerca del “poder está en el servicio”?</i>
	Las condiciones y virtudes de quien lleva a cabo una acción de servicio, siendo la primera, poseer una actitud permanente de apertura a lo real. La veracidad, la justicia y el consejo.	Rodríguez	<i>¿Considera Usted que esta premisa se vive en su institución?</i>
	El ámbito del <i>hacer</i> de realizar lo que desea la persona porque le nace, el querer, le motiva a llevar a feliz término aquello que se propone alcanzar.	Gonzalez–Simancas, y Carbajo	<i>¿Qué lo motiva a desarrollar las actividades que realiza en la Institución?</i>

*Matriz realizada por los autores

Tabla 3: matriz de concreción teórica sobre Educación de calidad

MATRIZ DE CONCRECIÓN TEÓRICA*			
CATEGORÍA	CONCEPTO	AUTOR	PREGUNTA
EDUCACIÓN DE CALIDAD	“La vida consiste en autorrealizarse. El hombre depende de sus actos, pero no por el intrínseco valor de estos, sino por los resultados que de ellos se derivan. ...vivir es producir, ... lo positivo es lo producido”. “La calidad total, en definitiva, persigue la satisfacción del cliente y obedece a una noción de calidad que pone el acento en la competitividad en lugar de hacerlo en la equidad”. La calidad educativa entendida como un compromiso de todos, como un bien compartido, centrada más en la acción que en la definición, como un proyecto institucional centrado en la actuación según principios y no sólo dependiendo de los resultados. Desde esta perspectiva, los mejores rendimientos se definen por el ideario, por el espíritu de equipo y la responsabilidad ante los resultados. “En el perfeccionamiento del educando; ... el educador virtuoso tenga mayor capacidad de acentuación que el que no lo es”	Sandoval	¿De quién depende la calidad del servicio que se presta en la institución?, ¿Qué podría aportar Usted?
	Solo merece el atributo de excelente o valiosa, una educación que promueva y evalúe de manera adecuada la integridad, coherencia y eficacia de los objetivos establecidos y diseñados por la correspondiente comunidad educativa al inicio del proceso educativo. <i>Integridad</i> incluye todos los factores necesarios para el desenvolvimiento completo de la persona humana; el conjunto de una formación intelectual, social, técnica, estética, moral y espiritual... <i>competencia y orden</i> : entre los fines inmediatos y los fines generales de la educación, entre los distintos objetivos entre sí, entre la evaluación, los objetivos y los fines, entre los diversos agentes que operan al interior de la comunidad educativa. <i>Eficacia</i> : posibilidad de que todos los elementos educativos cumplan adecuadamente su función, de tal suerte que el sujeto humano desarrolle todas sus posibilidades y compense sus limitaciones.	García Garrido y García Ruiz	

*Matriz realizada por los autores

El presente cuestionario hace parte de la investigación que adelantan los estudiantes de Maestría en Gestión y Dirección de Instituciones Educativas, con el fin de caracterizar el "*Ethos Institucional*" a partir de la percepción de servicio. Agradecemos contestar con la mayor amplitud posible brindando la mayor cantidad de elementos posibles que permitan interpretar la percepción de servicio y su relación con los objetivos misionales de la institución.

1. ¿Qué lo motiva a desarrollar las actividades que realiza en la Institución?
2. ¿Qué opina Usted de la afirmación que hace el Papa Francisco acerca del “poder está en el servicio”?
3. ¿Considera Usted que esta premisa se vive en su institución?
4. ¿Qué concepción tiene de servicio?

5. Si tuviera algo que compartir en su labor diaria ¿cómo lo haría? Y ¿qué sería lo que más le gustaría compartir?
6. ¿Cuántas veces al día hace una pausa para reflexionar sobre lo que hace o piensa hacer?
7. ¿De quién depende la calidad del servicio que se presta en la institución?, ¿Qué podría aportar Usted?

Muchas gracias por su tiempo y sus aportes. Dios le bendiga.

3.3.2. Población y muestra. Para esta investigación la población objetivo está centrada en los Directivos y Docentes de los colegios Yermo y Parres y Agustiniiano Suba. Para seleccionar la muestra se realizó una fracción de muestreo, que según una investigación de la Universidad del Valle de Guatemala, “es el porcentaje que representa la muestra sobre el total de la población $(n/N)*100$. Es así como después de realizar la presente operación, tenemos para el Colegio Yermo y Parres corresponde a cinco docentes y participan el Coordinador Académico y el de Convivencia; en el Colegio Agustiniiano Suba siete Coordinadores y ocho Docentes. Los Docentes fueron elegidos de acuerdo al muestreo aleatorio simple, el cual según Weiers (1986) citado por Bernal (2010, p. 162) pertenece al método de muestreo más utilizado en la investigación científica: el diseño probabilístico.

3.3.3. Consideraciones éticas. Se referencian algunos elementos éticos que se tendrán presente en la recolección y uso de la información: 1. Dar a conocer el objetivo de la investigación en el momento de la entrevista; 2. Realizar el siguiente consentimiento:

CONSENTIMIENTO

A través de la firma de los consentimientos los participantes en el *Focus Group* autorizaron a los investigadores a utilizar la información suministrada para los fines pertinentes dentro de la misma. En este documento se especifica la fecha, el nombre de la persona y su documento de identificación y se legaliza con la firma; al mismo

tiempo en el escrito está clara la intención investigativa. Este consentimiento hace parte de los principios éticos que regulan el quehacer investigativo de los autores de la presente tesis. A continuación se manifiesta la estructura del consentimiento utilizado para el FG.

Bogotá, DC, fecha: día, mes y año;

Yo, Jorge Alberto Palacios Chavarro, identificado con la CC 19.258.469 de Bogotá soy conecedor(a) de la intención investigativa del proyecto: EL "*ETHOS INSTITUCIONAL*" DESDE EL CONCEPTO DE SERVICIO: CAMINO PARA UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD, para el cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del *Focus Group*.

En constancia firmo:

4. ANALÍISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La recolección de la información se dio a través del *Focus Group*, realizada en dos sesiones en cada uno de las instituciones, la primera, dedicada a los directivos y la segunda al grupo de docentes (ANEXO A). Los participantes firmaron libremente un consentimiento para que las respuestas fuesen grabadas (ANEXO B). A cada uno de ellos le fue asignado un código para no comprometer nombres propios y para poder sintetizar mejor la información, este código consta de las iniciales del plantel al que pertenece, luego la letra D si es directivo y la letra P si es profesor y termina con un número, al colegio Yermo y Parres con las letras YP y al colegio Agustiniiano Suba AS.

4.2. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Dado que la finalidad es formular una propuesta para configurar un *"Ethos institucional"* fundamentado en el concepto de servicio. Con base en ello, se han diseñado algunas subcategorías las cuales han sido agrupadas en tres grandes niveles que además de permitir la elaboración de las preguntas facilitan el análisis de las respuestas.

Tabla N° 4: subcategorías de análisis

S E R V I C I O	¿Qué concepción tiene de servicio?	Concepción	NIVEL 1: Concepción del servicio en coherencia con lo misional y lo motivacional.
	¿De quién depende la calidad del servicio que se presta en la institución?, ¿qué podría aportar Usted?	Calidad del servicio	
	¿Qué lo motiva a desarrollar las actividades que realiza en la Institución?	Motivación	
	Si tuviera algo que compartir en su labor diaria ¿cómo lo haría? Y ¿qué sería lo que más le gustaría compartir?	Donación	NIVEL 2: El servicio como donación y proyección en el otro.
	¿Cuántas veces al día hace una pausa para reflexionar sobre lo que hace o piensa hacer?	Proyección	
	¿Qué opina usted de la afirmación que hace el Papa Francisco acerca del "poder está en el servicio"?	Poder está en el servicio	
¿Considera usted que esta premisa: "el poder está en el servicio" se vive en su institución?	Cultura del servicio	NIVEL 3: La cultura del servicio	

Esta información fue analizada de tal forma que se llegó a una descripción conceptual. A partir de los hallazgos formular el *"Ethos Institucional"* desde la percepción de servicio para una educación de calidad. Para ello, se tuvieron en cuenta las preguntas con sus respectivas subcategorías (Tabla número cuatro). Los investigadores leyeron e interpretaron las respuestas, las cuales se han concretizado en cada uno de las tablas que muestran las síntesis de las respuestas. Se extrajeron las convergencias y las divergencias de cada una de las preguntas según las respuestas dadas.

4.2.1. Nivel 1: Concepción del servicio en coherencia con lo misional y lo motivacional

Concepción de servicio. Desde las respuestas recaudadas en el *Focus Group* y el marco teórico investigado se puede afirmar que el servicio desde la Real Academia, *Servitium* significa “acción y efecto de servir”, “favor que se hace a alguien”. Además, Rodríguez, A. (2012), afirma que es la acción realizada por una persona para transformar (p. 1) el ambiente en el que se desenvuelve. Desde lo cual se argumenta que para llegar a ello, las acciones que se realicen además de ser autónomas deben buscar la plenitud y la donación voluntaria de la persona.

Tabla N° 5: síntesis de respuesta pregunta 4

SÍNTESIS DE RESPUESTA		
PREGUNTA	DIRECTIVO	DOCENTE
PREGUNTA 4: ¿Qué concepción tiene de servicio?	ASD1: Es como el intercambio ASD2: El servicio, es “servus” es el que carga, el que hace las cosas más sencillas. ASD3: Poner a disposición de los demás nuestro potencial. ASD5: Servir es dar lo mejor a alguien. ASD6: Entregar, dar y acompañar en todos los procesos, dar sin esperar nada a cambio. ASD7: Estar dispuesto a dar el 100%, ser útil para alguien. YPD1: Servir está íntimamente relacionado con el amor, el amor como donación. YPD2: Lo considero como una virtud, como un don, como una gracia, es una dimensión integral del ser humano y en esa dimensión integral lo que busca es perfeccionarlo, al ser humano, humanizarlo, y en últimas como maestros de fe, como hombres de fe cristificar al ser humano a través del servicio, el servicio es un camino para perfeccionarse, el servicio es ese medio que me permite a mí cristificarme y cristificar la humanidad y el mundo.	ASP1. es una norma, si, es el otro que lo necesita, y por más de que no me gusta lo debo hacer ASP2. La capacidad de donación, de entregar todo... el servicio como algo que da sentido a mi vida ASP3: El servicio es el amor implícito en cada una de las cosas que hacemos ASP4: también la convicción interna, en verdad una actitud que uno tenga que sea de servicio es porque tiene que nacerle de uno ASP6: La capacidad de servir al otro sin esperar nada a cambio. ASP7: No dar de lo que te sobra, sino dar de pronto de lo que te cuesta un poquito ASP8: Capacidad que yo tengo, de poderme donar a los demás para que los demás tengan un bienestar y ese bienestar solamente se ve compensado en la medida en la que lo haga desinteresadamente. YPP1: Si es ese dar pero también no solo en acciones sino en ejemplo. YPP2: Es dar sin recibir nada a cambio YPP3: Es prácticamente reflejarnos y asumir las enseñanzas que el mismo Jesucristo nos dejó de servir que siendo él el Hijo de Dios sirvió al mundo tanto que dio su vida por amor a los demás. YPP4: Es esa entrega, sin esperar nada a cambio, es ese servir a otro, dar de lo yo tengo para que ese otro de alguna manera se beneficie. YPP5. El servicio es vocación. Es pensar como dicen mis compañeros en ayudar al otro sin esperar nada a cambio

En consecuencia, es sorprendente encontrar que según once de los entrevistados de veintiuno en total, hacen referencia al servicio como “donación”

(ASD5, ASD6, ASD7, YPD1, ASP2, ASP7, ASP8, YPP1, YPP2, YPP3 y YPP4), de los cuales, 4 son de directivos y 7 de docentes; entre ellas, como lo afirma ASP8 sobre la donación como esa “capacidad que yo tengo, de poderme donar a los demás para que los demás tengan un bienestar y ese bienestar solamente se vea compensado en la medida en la que lo haga desinteresadamente”. Una acción concebida de tal forma potencia a la persona a realizar el servicio de forma espontánea, pensando en la felicidad y realización del otro, a tal punto que su acción se ejecuta sin esperar nada a cambio. Retomando lo que dice ASD7, “estar dispuesto a dar el 100%” en todo lo que se realice, acorde con lo que afirman Vargas, M y Aldana, L (2012) “actividades diseñadas: ... con disposición de entrega generosa a los demás” (p. 85).

Así mismo, YPD2 en su respuesta manifiesta coherencia con lo que nos dice el evangelio, “quien quiera ser el primero, que sea el último de todos y el servidor de todos” (Mc. 9, 35), cuando afirma que el servicio “es una dimensión integral del ser humano y en esa dimensión integral lo que busca es perfeccionarlo”. Esta premisa se vivencia mediante el amor que incluye la integridad de la persona, la cual al servir se entregará de tal forma que permitirá el perfeccionamiento de sus acciones. Sigue profundizando YPD2 cuando dice que “el servicio es ese medio que me permite a mí cristificarme y cristificar la humanidad y el mundo”, es decir, mediante esa acción extender mi ser para que mi servicio sea transformador.

Se evidencia en las respuestas otras concepciones de servicio, diversas a lo referenciado en el marco teórico y a lo que las instituciones en mención han configurado en sus directivos y docentes puesto, que no se está llamados a ver el servicio como por ejemplo: ASD1: “Es como el intercambio”, es decir, dar esperando una recompensa. ASD2: “El servicio, es *servus* es el que carga, el que hace las cosas más sencillas”. En efecto, se queda en la acción por la acción, es decir, en el hacer por hacer, pero sin llegar a la trascendencia. ASP1 “es una norma”. Haciendo referencia a una orden algo por cumplir. Denota una obligación de algo que hay que hacer; por ello, sigue afirmando “por más de que no me gusta lo debo hacer”, limitando con esta afirmación el deseo de donación y servicio espontáneo.

Calidad del servicio: Analizar esta categoría, se fundamenta en los colegios a partir de cada uno de sus miembros. Es así como depende la eficacia y eficiencia de ellos, de su trabajo individual, de lo que cada uno de ellos puede aportar con autenticidad, amor y compromiso, así lo sintetiza ASP7. Frente a esta misma respuesta, solo un directivo opina que depende de él y por otro lado ASD3 manifiesta que depende “del trabajo individual, de los aportes, del cumplimiento de su labor a cabalidad”, para obtener la verdadera calidad de servicio.

Tabla N° 6: síntesis de respuesta, pregunta 7

SÍNTESIS DE RESPUESTA		
PREGUNTA	DIRECTIVO	DOCENTE
PREGUNTA 7: ¿De quién depende la calidad del servicio que se presta en la institución?, ¿Qué podría aportar Usted?	<p>ASD2: En un gran porcentaje depende de las decisiones que tomamos nosotros los coordinadores está en nuestra manos en nuestra actividad, vamos a equivocarnos menos, en un gran porcentaje de lo que hagan nuestros docentes, de nuestros estudiantes y las familias.</p> <p>ASD3: Depende primero del trabajo individual, de los aportes, del cumplimiento de su labor a cabalidad, segundo de un verdadero trabajo en equipo.</p> <p>ASD4: Está en manos de todos, pero también está en las coordinaciones las cuales tienen que pensar en el ciclo PHVA.</p> <p>ASD5: De que las coordinaciones planeen, de la toma de decisiones. Hacer las cosas bien con convicción.</p> <p>ASD6: Depende de todos los integrantes de la comunidad, pero para que sea una calidad debe darse una directriz, entonces la cabeza la parte directiva.</p> <p>ASD7: Nosotros, los coordinadores, somos los representantes, los responsables de que se tomen decisiones en pro del mejorar esa calidad, lograr las metas que nos tracemos.</p> <p>YPD1: Calidad es parte de la disciplina y de la misma organización para el funcionamiento; y eso, lo deben contribuir desde el personal de servicios generales hasta las cabezas mayores de la Congregación. Dando todo lo que yo soy como profesional y como persona.</p> <p>YPD2: La calidad depende de quién regenta esa organización y en segundo lugar de todos, de todos los que intervienen en esa organización. Puedo aportar la idoneidad, la eficacia, la eficiencia, la calidad, el tiempo y el trabajo en equipo.</p>	<p>ASP1: De la existencia de un orden, la alta dirección, coordinadores, directores, padres, estudiantes, para que haya una mejor calidad, una exigencia. La otra pregunta, uno aporta su persona, su ser, su experiencia, su conocimiento, su formación.</p> <p>ASP2: Depende de mí, de mi depende la calidad de servicio que se brinda. Aporto, el sentido de pertenencia, responsabilidad, compromiso.</p> <p>ASP3: De la existencia de un orden para que uno sepa hacia dónde camina.</p> <p>ASP4: Empieza por uno mismo. Aumentando cada día mi sentido de pertenencia.</p> <p>ASP5: De la existencia de un orden. Aporto teniendo sentido de pertenencia por la institución.</p> <p>ASP6: Está en manos de todos, pero que hay una cosa fundamental y es que siempre tiene que haber una alta dirección, que tienen que trazar unas directrices con relación a su misión, visión y a unos objetivos estratégicos.</p> <p>ASP7: El servicio depende de mí, y lo que podría aportar es seguir siendo lo que soy, el entregar amor, el comprometerme con mi trabajo, con mi labor.</p> <p>ASP8. Si uno aporta, pues debe cada vez mejorar, y como se hace dentro del colegio. Aporto el sentido de pertenencia, mi conocimiento, mi persona.</p> <p>YPP1: La proyección que tiene todos los entes que lo conformamos en este caso; y, como persona docente yo digo es la entrega frente a lo que voy a hacer</p> <p>YPP2: En cada uno de nosotros</p> <p>YPP3. No recae en manos de una sola persona. soy una persona comprometida con mi labor</p> <p>YPP4: Todos tenemos una responsabilidad y en la medida en que cada uno de nosotros dé cuenta de esa responsabilidad estamos logrando esa calidad que se pretende. Compromiso y entrega a nuestra labor.</p> <p>YPP5: Hacer las cosas bien. Siendo responsable, siendo proactivo en esa dinámica de mejoramiento continuo.</p>

Frente a seis directivos y cinco docentes que afirman que la calidad de servicio depende de las directrices que emanan los directivos (ASD2, ASD4, ASD5, ASD6, ASD7, YPD2, ASP1, ASP3, ASP5, ASP6 y YPP1) más claramente lo afirma ASD7: “nosotros, los coordinadores, somos los representantes, los responsables de que se tomen decisiones en pro de mejorar esa calidad”, aseveración que denota sentido de pertenencia, responsabilidad frente a la decisiones que toman, ser y hacer conciencia de la mejora continua de la calidad mediante el servicio prestado.

Además, la calidad de servicio depende de la misma congregación u orden religiosa que lidera la misión de ayudar a formar personas, por ello, YPD1 afirma: “calidad es parte de la disciplina y de la misma organización para el funcionamiento; y eso, lo deben contribuir desde el personal de servicios generales hasta las cabezas mayores de la Congregación” y ASP6 dice que “siempre tiene que haber una alta dirección, que tienen que trazar unas directrices con relación a su misión, visión y a unos objetivos estratégicos” lo cual está en coherencia con las afirmaciones de García, J y García, M. (2005) “solo merece el atributo de excelente o valiosa, una educación que promueva y evalúe de manera adecuada la integridad, coherencia y eficacia de los objetivos establecidos y diseñados por la correspondiente comunidad educativa al inicio del proceso educativo” (p. 19).

Se entiende que la calidad de servicio es velar por el excelente funcionamiento de la institución, y a la vez, que los miembros del colegio estén felices realizando cada una de sus misiones en sus diversos estamentos como lo sustenta Sandoval, L (2008 p. 213): “La vida consiste en autorrealizarse. El hombre depende de sus actos, pero no por el intrínseco valor de estos, sino por los resultados que de ellos se derivan”, palabras que se expresa mediante: el compromiso (ASD5, ASD7, ASP2, ASP7, YPP3, YPP4, YPP5), la eficacia y eficiencia (YPD2), la donación personal (YPD1, ASP1, ASP8, YPP4, YPP5), el trabajo en equipo (ASD3), el sentido de pertenencia (ASP2, ASP4, ASP5, ASP8) la responsabilidad (ASD7, ASP2, YPP4), todo ello, manifestado en acciones cordiales y amables en coherencia con lo que ha aportado la Maestría en el eje de profundización, lo cual apunta a la recuperación del fin educativo, el perfeccionamiento de los estudiantes donde a

través de la puesta en práctica de los valores instituciones trascienda su vida en la creación de sanas relaciones convivenciales.

De igual forma, se enuncia que la calidad de servicio depende de “la existencia de un orden” (ASP1, ASP3, ASP5) en consonancia con García, J y García, M. (2005) quienes se refieren a la competencia, el orden: “Entre los fines inmediatos y los fines generales de la educación, entre los distintos objetivos entre sí, entre la evaluación, los objetivos y los fines, entre los diversos agentes que operan al interior de la comunidad educativa” (p. 20). Así como también de ir haciendo vida la misión de cada una de las instituciones formando el corazón desde la más tierna infancia, según era el deseo del Padre Yermo y la formación integral por la cual apuesta la espiritualidad Agustiniiana.

Motivación

Tabla N° 7: síntesis de respuesta, pregunta 1

SÍNTESIS DE RESPUESTA		
PREGUNTA	DIRECTIVO	DOCENTE
PREGUNTA 1: ¿Qué lo motiva a desarrollar las actividades que realiza en la Institución?	ASD1: La familia. Me gusta lo que hago y que se enfatizan mucho los valores, se piensa mucho en la parte humana y espiritual. ASD2: Dios. Mi labor como educador. ASD3: Desarrollar la profesión, poder retribuir la oportunidad que la comunidad me ha brindado la institución. ASD4: Mi realización personal y profesional, ayudar a formar a niños, niñas y jóvenes. ASD5: La vocación de maestra, aprender de los demás, el amor a la institución, la entrega al trabajo, crecer personal, profesional y familiarmente. ASD6: Mi crecimiento espiritual, como profesional y familiar. ASD7: El amor al trabajo, el amor por lo que uno hace, por los estudiantes. YPD1: La vocación de maestros ya en principio es un motor de vida. Me motiva el servicio a la Iglesia. Me motiva la comunidad, la congregación de las hermanas, su carisma tan hermoso de la educación el servicio de los pobres. YPD2: Mi motivación es existencial en principio. Servir a través de la educación en este escenario no solamente cognitiva, sino afectiva, de fe y de construcción comunitaria.	ASP1: La vocación al servicio hacia los estudiantes, hacia los padres de familia, el carisma Agustiniiano. ASP2: Hacer parte de estos procesos de transformación. El agradecimiento de lo mucho que yo he recibido. ASP3: El bienestar de los estudiantes, de sus familias. ASP4: Dictar la clase de física, me gusta que los estudiantes sean críticos que actúen. ASP5: Que los muchachos tengan sus conocimientos. Rescatar esos valores que estamos perdiendo, como la honestidad, la humildad, el respeto y la responsabilidad. ASP6: El servicio a una formación integral, que se formen como personas. ASP7: El amor por el servicio, Si devolver todo eso que me dieron, que para mí fue felicidad, devolvérselo a ellos para que también sean muy felices en su vida. ASP8: Contribuir a la formación de las personas que en un futuro serán los profesionales. YPP1: A mí me motiva el gusto por mi trabajo, por lo que yo estudié YPP2: Poder contribuir a un nuevo conocimiento y un nuevo saber en una persona YPP3. Si yo elegí ser docente es porque siento, pienso y estoy seguro de que a través de la educación uno realmente puede hacer cambios significativos en la sociedad. YPP4: El gusto que tengo por lo que hago YPP5: A mí lo que me motiva es el mismo arte de enseñar, la enseñanza es un arte y como arte se debe explorar en cada uno de los estudiantes, es motivador ver que cada día es algo diferente

Los directivos y docentes de los colegios Yermo y Parres y Agustiniiano Suba, en las actividades que realizan en el día a día de acuerdo a las respuestas tienen los siguientes elementos que les motiva y anima, a saber:

Un factor motivador es el servicio (ASD1, ASD4, YPD1, YPD2, ASP1, ASP6, ASP7, ASP8, YPP1, YPP2, YPP4), visto desde el “ayudar a formar a niños, niñas y jóvenes” (ASD4); además, les estimula tanto, que ven a la persona holísticamente, es así, como YPD2 afirma “servir a través de la educación en este escenario no solamente cognitiva, sino afectiva, de fe y de construcción comunitaria” y ASP6 confirma lo anterior “el servicio a una formación integral, que se formen como personas” elementos que van vislumbrando el “*Ethos*” de servicio.

Lo anterior en la misma línea, parafraseando a Gonzalez-Simancas, J. y Carbajo, F. (2005) se puede afirmar que el ámbito del *hacer* de realizar lo que desea la persona porque le nace, el querer, le motiva a llevar a feliz término aquello que se propone alcanzar (p. 55) surgiendo “la vocación” (ASD5, YPD1, ASP1) que no es obligación o deber sino el deseo de hacer lo que corresponde porque le nace y no simplemente se limita hacer sino hacer bien, colocando todo de sí, no sólo dando sino dándose; YPD1 “la vocación de maestros ya en principio es un motor de vida”.

Así mismo, otra motivación contundente es el deseo de seguir creciendo en la profesión que ejercen, (ASD2, ASD3, ASD4, ASD5, ASP2, ASP4, ASP5, YPP3, YPP5), prestando su servicio como directivo o docente según lo describe ASD4 quién dice “mi realización personal y profesional”, mediante la cual, crece, aporta y se realiza como persona.

Acorde a los objetivos misionales de cada Colegio, y que en resumen se puede afirmar, es lo que les distingue, el ser confesionales católicos con una espiritualidad propia, ya sea el Yermo y Parres con la espiritualidad de su Fundador San José María Yermo y Parres y el Agustiniiano Suba con la espiritualidad Agustiniiana, seis de los entrevistados manifiestan que algo que les motiva es la espiritualidad / Dios (ASD1, ASD2, ASD6, YPD1, YPD2, ASP1), esto porque están convencidos que en Él todo se hace más llevadero y en efecto, se encuentra que le motiva cuando dice “mi crecimiento espiritual” ASD6.

Así mismo, se encuentran otras motivaciones para realizar el trabajo cotidiano, como: “retribución como agradecimiento” (ASD3, ASP2, ASP7), “el

SÍNTESIS DE RESPUESTA		
PREGUNTA	DIRECTIVO	DOCENTE
PREGUNTA 5: Si tuviera algo que compartir en su labor diaria ¿cómo lo haría? Y ¿qué sería lo que más le gustaría compartir?	<p>ASD1: Aprender a valorar lo que nos dan.</p> <p>ASD2: Mayores momentos de descanso, destinar a los docentes momentos que tengan para que se relajen, que tengan un momento de distracción, un momento de risa un momento de comida.</p> <p>ASD3: Los conocimientos.</p> <p>ASD4: Lo que he logrado aprender durante los años de servicio en el colegio.</p> <p>ASD5: La experiencia que nosotros tenemos como la parte de gestión de calidad, que cada uno aporte a los resultados para tener todo el proceso.</p> <p>ASD6: La experiencia espiritual, la satisfacción del deber cumplido de ayudar, la globalidad, lo que pasa en una coordinación y la alegría de enseñar.</p> <p>ASD7: Todo lo que nosotros los coordinadores hacemos, esas situaciones que nos ocurren a diario.</p> <p>YPD1: La propia existencia, su vida que está compuesta de múltiples experiencias de toda una historia que lo han hecho a uno la persona. Lo haría desde los diálogos espontáneos y desde la confianza que se puede dar en el acompañamiento diario y constante de los maestros.</p> <p>YPD2: Comparto todo. Lo otro es compartirme, que es la dimensión que me lleva a servir a través de la docencia, entonces compartirme quiere decir eso a través del servicio dar.</p>	<p>ASP1: Mi vida, quien soy yo, mi cariño, mi sinceridad, mi persona, sin ningún límite, cariño, respeto, lo aprendido en una formación, el silencio.</p> <p>ASP2: La experiencia, mi alegría, mi amor, valores, humanidad, profesionalismo, darles a Jesús con misericordia, exigencia, excelencia.</p> <p>ASP3: Si uno está con Dios debe transmitir paz, tranquilidad, amor, testimonio de Dios, alegría, la superación, proyectarse, superarse a sí mismo.</p> <p>ASP4: Mis experiencias de universidad, de colegio, mi superación profesional.</p> <p>ASP5: Experiencias de vida, mi trabajo y mi contexto.</p> <p>ASP6: Tiempo para conocer más a las personas, acercarse más al otro.</p> <p>ASP7: Contar un poquito de mi vida, decirles más o menos como es el camino, y ojalá lo sigan.</p> <p>ASP8: El compartir la amistad, respeto, solidaridad, todos los valores que construimos.</p> <p>YPP1: Siempre comparto mi experiencia en mi formación académica.</p> <p>YPP2: Todo el tiempo le genero a ellos mismos la proyección de vida frente a lo que debe ser, manejando un valor importante que es la responsabilidad.</p> <p>YPP3: Compartir mi experiencia diaria con mi esposa.</p> <p>YPP4: Comparto día a día mi experiencia de vida con mis estudiantes.</p> <p>YPP5: Comparto mucho con mis estudiantes, También mis experiencias de vida.</p>

amor” (ASD5, ASD7, ASP7), la “familia” (ASD1), “realización” (ASD4), “bienestar” (ASP3), “aprender de los demás” (ASD5).

4.2.2. Nivel 2: El servicio como donación y proyección en el otro

Donación

Tabla N° 8: síntesis de respuesta, pregunta 5

Al examinar los aportes de los participantes, nos encontramos con elementos positivos en cuanto a la coincidencia de directivos y docentes (ASD1, ASD6, YPD2, ASP1, ASP2, ASP3, ASP7, ASP8, YPD1 y YPP2) quienes quieren compartir los valores que han adquirido durante su vida personal, profesional y como católicos, los cuales no difieren de los valores institucionales, con sus estudiantes y colaboradores,

en coherencia con lo que dice Aristóteles (1994) "la ley ordena vivir según cada una de las virtudes" (p. 107). Estos valores son compartidos a través de las palabras y el ejemplo: "compartirme, que es la dimensión que me lleva a servir a través de la docencia" YPD2. Misión a través, de la cual, se donan a sus estudiantes, a los padres de familia, a los mismos compañeros docentes y directivos.

Otra de las subcategorías que encontramos, expresadas por los entrevistados (ASD3, ASD4, ASD5, ASD7, ASP2, ASP4, YPP1 y YPP3) es compartir la experiencia profesional que han adquirido a través de los años como directivos y docentes, experiencias de vida (ASP5, YPP4, YPP5) que como dice Aristóteles (1994) es "gracias a la virtud que el hombre realizará bien la obra que le es propia" (p. 40) ASP2 y ASP3 y por último adquirir experiencia espiritual como es el caso de ASD6.

En referencia a compartir el tiempo, ASD2 y ASP6 son los únicos que lo mencionan. Con lo anterior queda demostrado lo que ya nos decía Aristóteles (1994) cuando nos hablaba del hombre como ser social y político, en interacción constante con quienes le rodean y con ellos da cumplimiento a su fin último, el de ser feliz (p. 34).

Es así como después de ilustrar a la luz de la teoría las respuestas de los directivos y docentes, observamos la coherencia existente entre los hallazgos y el enfoque misional de cada una de la instituciones, lo cual lleva a que en nuestros directivos y docentes exista el deseo de compartir, de estar abiertos a servir a sus colaboradores y estudiantes, no solo a través de sus conocimientos, sino también de lo que ha sido su caminar por la vida "compartirse" en el día a día y así servir sin ver a quién, realizar su trabajo dándose a los demás y buscando su propia realización personal, configurando así el ethos personal, el cual al ser manifestado por toda la comunidad se convertirá en el ethos institucional.

Proyección. A la pregunta "¿cuántas veces al día hace una pausa para reflexionar sobre lo que hace o piensa hacer?" Sólo se encuentra una sola respuesta que especifica la cantidad de pausas que hace y es la de YPD2 "por hábito yo tengo dos momentos

en el día: el primer momento es en la mañana que lo hago personalmente a la luz de la oración y, el otro, ya en mi vida familiar en la noche”. Se encuentra de forma frecuente lo que se realiza como “constante” (ASD6, YPD1, YPP1, YPP2, YPP3, YPP4 y YPP5); por ello, YPP2 manifiesta que “esa reflexión la hago constantemente”; YPP5 “la reflexión es constante”, es decir, que aunque no se dice en forma cuantitativa sí se realiza una reflexión sobre el quehacer cotidiano de forma permanente, lo cual está acorde con los objetivos misionales, ya que, desde una de las estrategias que se tiene para alcanzar el objetivo de Convivencia del PEI del Colegio Agustiniiano Suba (2014), invita a toda la comunidad educativa a crear espacios de reflexión y diálogo constante.

Tabla 9: síntesis de respuesta, pregunta 6

SÍNTESIS DE RESPUESTA		
PREGUNTAS	DIRECTIVO	DOCENTE
PREGUNTA 6: ¿Cuántas veces al día hace una pausa para reflexionar sobre lo que hace o piensa hacer?	<p>ASD1: Cuando hay que entregar informes. Decir Dios mío, que no me vaya a equivocar.</p> <p>ASD2: Antes de todas las reuniones, cuando llegan los momentos de toma de decisiones, por momentos fuertes a lo largo del día, antes de actuar, cuando nos equivocamos.</p> <p>ASD3. Cuando me levanto, cuando me voy a acostar a dormir también, cuando hay situaciones complicadas de convivencia.</p> <p>ASD4: En las noches y en la mañana, durante el día pausas a nivel espiritual o personal sí.</p> <p>ASD5: Encomendar a Dios el trabajo, las actividades del día, cuando le queda a uno algo mal.</p> <p>ASD6: Cuando me estreso paro para comer, en la mañana y en la noche, otra es durante la jornada.</p> <p>ASD7: Al iniciar la semana, iniciando el día.</p> <p>YPD1: Este tipo de servicios no permite muchas pausas. Al inicio de la jornada pues siempre se intenta.</p> <p>YPD2: Por hábito yo tengo dos momentos en el día: el primer momento es en la mañana que lo hago personalmente a la luz de la oración y, el otro, ya en mi vida familiar en la noche.</p>	<p>ASP1: Cuando uno sale del salón de clases, pero también están en la Eucaristía y por lo general en la noche.</p> <p>ASP2: Cuando me equivoco; y, la pausa explícita del día jueves en la adoración al santísimo.</p> <p>ASP3: En el día dos pausas en la noche y en la mañana y el Domingo en la Eucaristía.</p> <p>ASP4: Siempre organizo el horario, las actividades y no tengo tiempo, cuando algo salió mal o por que hice algo malo, algo que me sacude, algo muy alegre, hay sí.</p> <p>ASP5: Antes de salir de mi casa, cuando llego al colegio o tengo horas disponibles, me entro a la capillita y en la tarde, nuevamente en mi casa llego como a una pausa que hacemos en familia, la oración que hacemos.</p> <p>ASP6: Por la mañana, en la noche, cuando voy para la casa.</p> <p>ASP7: En la mañana cuando estoy en la casa, mientras llego al colegio.</p> <p>ASP8: En el momento que yo llego a trabajar, voy a la capilla.</p> <p>YPP1: Esa reflexión en mí se da constante... todo el tiempo porque estamos sujetos a contextos variables dentro del aula de clase y dentro de la sociedad en general</p> <p>YPP2: Yo también creo que ese alto y esa reflexión la hago constantemente</p> <p>YPP3: La reflexión sobre la labor que uno realiza debe y pues desde mi punto de vista o desde mi interior es constante</p> <p>YPP4: Todo el tiempo estamos en una constante reflexión.</p> <p>YPP5: Si la reflexión es constante</p>

Se enfatiza en la reflexión constante como fruto del análisis de lo realizado y de la misma oración (ASD4, YPD2, ASP1, ASP2, ASP3, ASP5, ASP8), ya sea en la casa - familia, en el colegio o en su capilla, lo cual indica, que sea en el lugar que sea,

siempre se realiza esa reflexión profunda que lleve a la persona a confrontar su propia vida para luego, corregir lo que haya que corregir y seguir adelante, realizando su acción cotidiana. Se percibe, que se realiza una reflexión, lo cual, indica elementos positivos, donde se le permite a la persona colocar su mayor esfuerzo lo cual la potencia para actuar bien, acorde con lo que afirma Ricouer, P. (1993) “deseo de una vida realizada –con y para los otros- en instituciones justas” (p. 107), es decir, se llega a la paz interior que conduce a la realización personal.

Además, esa pausa ayuda a la persona a fundamentar, como lo dice Kant, I. (2003), la “madurez intelectual, construida social e interiormente a partir de la autonomía consistente en la autoposición (física y mental, dueño de las acciones propias) que conlleva a la autodeterminación del sujeto” (p. 28), es decir, a discernir cuidadosamente cada una de sus acciones para ser no solo eficaz y eficiente en la tarea encomendada sino también vivir en un constante autoaprendizaje.

En efecto, en la medida que el directivo y el docente vayan siendo conscientes de cada una de sus acciones, tendrán más elementos que le aporten a su ejercicio como formadores que son.

Poder está en el servicio

Cuando se proponía la pregunta número dos sobre las palabras del Papa Francisco, se pretendía conocer si los directivos y los docentes estaban haciendo una correcta interpretación de las mismas y cómo estaban poniéndolas en práctica al interior de las instituciones.

Los participantes del *Focus Group* apuntan a reconocer que su misión, aunque ejercida con un grado de autoridad frente a los docentes en el caso de los directivos y en relación con los estudiantes por parte de los docentes, es una misión que se ejerce desde la perspectiva de un servicio humilde (ASD1, ASP1 y ASP6), no servil (ASD3), con amor y fraternidad (ASD4 y ASD7), con misericordia ASD5, para brindar oportunidades a los demás (ASD6), a ejemplo de Jesús (YPD1), dándose al otro (YPD2, ASP2, ASP4, ASP7 y YPP4) y estando siempre disponible (ASP8 y YPP2).

SÍNTESIS DE RESPUESTA		
PREGUNTA	DIRECTIVO	DOCENTE
<p>PREGUNTA 2: ¿Qué opina Usted de la afirmación que hace el Papa Francisco acerca del “poder está en el servicio”?</p>	<p>ASD1: Estar al servicio del estudiante, de todos y pues la finalidad del colegio es el servicio, el servicio de la educación, entonces también el servir se convierte en esa humildad.</p> <p>ASD2: El Papa, lo que nos ha enseñado es que en la medida en que esos tres impulsos (placer, querer poseer) los dirijamos hacia el bien se convierten en creadores, y que si los dirigimos al mal se convierten en destructores. No gloriamos en el poder, servir a los demás, poder de decisión para dar libertad, para darle la mano a otro, en ese sentido tener poder para servir en cualquier momento, es el poder cristiano.</p> <p>ASD3: El poder para poder servir y no el poder para hacer servir.</p> <p>ASD4: Jesucristo es el ejemplo al 100% como formó, como educó, Él llevó la palabra de Dios a los discípulos con amor, todo lo hacía con amor, y pues yo creo que esa es una de las estrategias servicio que ofrecemos hacia los estudiantes en general a la comunidad educativa vaya con amor y con mucha fraternidad.</p> <p>ASD5: Nuestra misión es el acompañamiento, mirar qué dificultades tiene el estudiante, los padres y comunidad educativa, de acercarnos a ellos de mirar que se puede hacer por ellos no solamente en la parte académica, en la parte emocional, en la parte afectiva, en ese sentido de misericordia con ellos, yo lo relaciono mucho con la parábola del buen samaritano, que pues no solamente es curar una herida, sino es ir más allá de la condición humana.</p> <p>ASD6: Es como romper paradigma. El verdadero poder está en brindar tus manos como un instrumento para poder servir a los demás, dándoles a otras personas oportunidades, conocimientos y ellos también te están dando ese conocimiento, el poder va direccionado al servir para un fin común, un fin individual, un fin que va a beneficiarnos.</p> <p>ASD7: Cuando uno asume un papel de coordinadores de la institución, no se debe perder este horizonte de estar siempre al servicio de los demás, yo siempre voy a seguir sirviendo a los demás, a los profesores, a los estudiantes a mis compañeros, con amor y no tomo ese mando sino estoy siempre al servicio.</p> <p>YPD1: Está directamente relacionada con nuestro Señor Jesucristo, él identificó perfectamente el servicio e hizo del servicio una posibilidad de su reino. Nosotros tenemos que ser los primeros servidores.</p> <p>YPD2: Esa expresión es una paradoja en el momento actual. Considerar el servicio desde esa perspectiva de darse al otro eso de alguna manera lo empodera a uno, no necesita uno más poderes.</p>	<p>ASP1: Hay más virtud cuando se sirve con humildad que cuando se manda con tiranía, no es el servilismo, el hecho de que quiero que me vean por eso sirvo desvirtúa lo que es el servicio.</p> <p>ASP2: Cuando uno está sirviendo uno se enfoca en dar al otro, se abre un campo de posibilidades, que me permiten conocer al otro y allí es donde se van creando los vínculos y lo traigo al contexto con los estudiantes, yo lo conozco, sé por dónde meterme, por dónde llegarle y es ahí donde yo creo que está el poder, pero un poder que humaniza, esas son las necesidades de mi niño, de mi niña, porque donde lo reconocí pues a través de estar pendiente de él y atendiendo y sirviéndolo y buscando la mejor alternativa eso me da a mí y un cierto espacio llámelo autoridad digámoslo así, donde yo me gano ese espacio sirviendo.</p> <p>ASP3: La frase el poder está en el servicio, si nosotros tenemos una responsabilidad y de manera particular nosotros como docentes, como profesores es saber aprovechar el conocimiento que tenemos, todo lo que hemos recibido nosotros, también para darlo.</p> <p>ASP4: Lo que quiere el Papa es que siempre debemos estar con poder es estar al servicio del otro.</p> <p>ASP5: Que ellos comprendan que así como nosotros estamos en un nivel alto ellos pueden llegar a ese nivel, pero nosotros también con nuestro ejemplo, no que nosotros somos los que mandamos y lo que nosotros decimos se hace, sino que sean actitudes, y que ellos también lleguen a sus conocimientos, no que nos vean como él es el que manda, él es el que tiene la autoridad.</p> <p>ASP6: Él hacia como un llamado especial, el cual resumo de una palabra, la vida pública, la gente que está dirigiendo, por ejemplo los políticos y hacia un llamado también a la Iglesia, donde mostraba que la Iglesia debía ser como más humilde, como más humana, una persona, con el ansia de poder no debería perder ese sentido humano.</p> <p>ASP7: Servir de estar pendiente del otro de dar la mano de ser complemento, en todo momento así sea en pequeños.</p> <p>ASP8: Es el servicio, la disponibilidad que tiene el ser humano para poder ayudar a los demás, yo creo que ahí está la situación.</p> <p>YPP1: En cuanto a que somos agentes en sí, el buen ejemplo de un individuo genera un cambio trascendental en la sociedad.</p> <p>YPP2: que el poder está en querer dar las cosas de la mejor manera</p> <p>YPP3: cuando las personas somos capaces de servir al otro realmente vamos a ser agentes transformadores dinámicos</p> <p>YPP4: Eso es el servicio darse al otro sin esperar ninguna retribución</p> <p>YPP5: El servicio es vocación y por ejemplo es lo que cada uno de nosotros hemos elegido de nuestras vidas la vocación con relación a la enseñanza. También tiene enseñanza como poder mediante esa enseñanza formar a un individuo</p>

Tabla N° 10: síntesis de respuesta, pregunta 2

Así mismo un servicio dado a través del ejemplo (ASP5 y YPP1), desde la toma de decisiones para dar libertad (ASD2), dado a partir de nuestros conocimientos

(ASP3) y que los convierte en agentes transformadores dinámicos (YPP3 y YPP5) a través de sus enseñanzas.

Se puede afirmar que después de conocer el testimonio de vida del Papa Francisco y escuchar sus palabras, se ha logrado hacer una muy buena interpretación de las mismas, porque es precisamente a partir de estas características que el servicio transforma, porque reconoce la existencia de Dios y su poder y cómo en la manifestación única de su amor en su Hijo Jesús quien renunció a su categoría de Dios para ponerse al servicio de los hombres (Filipenses 2, 6), para dar ejemplo a cada uno.

4.2.3. Nivel 3: La cultura del servicio

A continuación, a través de las respuestas dadas se tratará responder al interrogante número tres “¿Considera Usted que esta premisa se vive en su institución?” Para ello, antes de dar respuesta, se recuerda que la premisa se refiere a la afirmación del Papa Francisco que “el poder está en el servicio”. Se vislumbran así si existen manifestaciones concretas de servicio en las dos instituciones.

Frente a esta pregunta encontramos que YPD1 afirma:

lo vivimos, estamos en ese proceso, nuestra propuesta es clara en ese sentido, nuestro PEI y todo el sistema de evaluación y promoción y toda la propuesta desde el manual de convivencia está sugerida desde allí, desde la vivencia de la educación como el servicio desde allí, desde un testimonial continuo de nuestros maestros

Siendo esta respuesta, la que mejor refleja la vivencia de una cultura de servicio y con ella diez respuestas más (ASD2, ASD3, ASD6, YPD2, ASP1, ASP2, ASP3, ASP6, YPP1, YPP3) que confirman una cultura institucional. Los docentes y directivos están convencidos de ello no sólo teóricamente, sino en la práctica de su labor formativa, mediante la educación de calidad.

Tabla N° 11: síntesis de respuesta, pregunta 3

SÍNTESIS DE RESPUESTA		
PREGUNTA	DIRECTIVO	DOCENTE
<p>PREGUNTA 3: ¿Considera Usted que esta premisa se vive en su institución?</p>	<p>ASD1: Yo lo veo por el lado del servicio al cliente, hemos enfatizado mucho la parte de atender bien a los niños, de prestarles buena atención a los padres de familia.</p> <p>ASD2: Cuando uno es realista uno no alcanza el 100% nunca, yo considero que en el colegio estamos en ese proceso de ser más servidores, de ser cada día mejores seres humanos, que sirvamos a nuestros niños, hay un alto grado de docentes que son dedicados que no le importa muchas cosas personales sino que piensan en los estudiantes se ve un compromiso grande de muchos administrativos, de parte de nuestras coordinaciones, somos gente que honestamente buscamos servir, sabemos que nos falta muchísimo, sabemos que somos perfectibles y que todos los días podemos ser mejores servidores de la comunidad.</p> <p>ASD3: Nosotros educamos con amor esta labor no es fácil, es difícil y formar personas como son nuestros estudiantes de una manera es complicado pero lo estamos haciendo de echo que nos entregamos con vocación y con amor y ahí está el servicio.</p> <p>ASD4: Logar el 100% es algo difícil más cuando hablamos de una institución donde hay tantas personas, pero de una u otra forma se ha visto ese crecimiento de esa parte de servicio dentro de la institución y esa parte de ayuda para los diferentes dependencias y diferentes personas que conforman la comunidad educativa, yo pienso que llegar al 100% es imposible, pero si vemos un porcentaje diría yo alto, en cuanto al manejo del servicio.</p> <p>ASD5: Nuestra misión es el acompañamiento, mirar qué dificultades tiene el estudiante, los padres y comunidad educativa, de acercarnos a ellos de mirar que se puede hacer por ellos no solamente en la parte académica, en la parte emocional, en la parte afectiva, en ese sentido de misericordia con ellos, yo lo relaciono mucho con la parábola del buen samaritano, que pues no solamente es curar una herida, sino es ir más allá de la condición humana.</p> <p>ASD6: A veces uno en su propia subjetividad piensa que está sirviendo y no lo está haciendo y me ha sucedido, pero si es evidente en el colegio si hay un ambiente de colaboración, entrega, ayudar a los demás, de anteponer en muchas situaciones sus propias obligaciones, se logra percibir eso y entre nosotros para ayudar al otro, colaborar, tenemos que seguir avanzando.</p> <p>ASD7: Cuando uno lleva muchísimo tiempo en una institución le va cogiendo ese cariño y da su vida por la institución y se ven docentes, ese personal que uno los ve constantemente sirviendo cualquier favor cualquier situación que se represente ellos están apoyando. Sirvo sin pensar en porque tantas horas, porque el sueldo, cuando están ahí independientemente de lo que puedan recibir a cambio.</p> <p>YPD1: Lo vivimos, estamos en ese proceso, nuestra propuesta es clara en ese sentido, nuestro PEI y todo el sistema de evaluación y promoción y toda la propuesta desde el manual de convivencia esta sugerida desde allí, desde la vivencia de la educación como el servicio desde allí, desde un testimonial continuo de nuestros maestros.</p> <p>YPD2: El colegio si está respondiendo a la propuesta del servicio empezando por la misma congregación de hermanitas, el hecho de haberse establecido en este sector y el de generar un servicio educativo a las clases y familias más necesitadas.</p>	<p>ASP1: A mí me parece que si se vive, de acuerdo a la capacidad que cada uno tiene de servir incluso al conocimiento que uno tiene de servicio. Claro hace falta más, si, tanto de parte de nosotros, directivos, papás y estudiantes, en todo se debe hacer un esfuerzo en cuanto el concepto de servicio global así a la institución, pero el concepto general es sobresaliente.</p> <p>ASP2. Veo el testimonio en mis compañeros, sus prioridades ¿sí? Es el ser humano, cuando no son nuestros niños, somos nosotros mismos, ésta es la prioridad, y pues los esfuerzos de quienes nos están dirigiendo en esta comunidad, uno tiene que estar empeñándose en esto, yo tengo que decir que si veo compañeros míos y yo también, que se esfuerzan por vivir esta premisa.</p> <p>ASP3. Yo creo que el objetivo de servir, de ayudarnos entre todos, incluso entre los mismos compañeros, si se da y con el objetivo de dar más a nuestros estudiantes y padres de familia y a los mismos compañeros.</p> <p>ASP4. Está en nosotros la intención de hacerlo pero muchas veces no se cumple, uno siempre tiene como esa espera a una recompensa, normalmente un servicio se hace con desinterés.</p> <p>ASP6: El servicio hacia los demás se cumple un fin único que sería formar al hombre para la sociedad, entonces siempre estamos en función de prestar y dar lo mejor de sí para los muchachos, para los padres de los niños</p> <p>ASP7. Lo realmente importante si sería la premisa del servicio hacia los demás y que todos tengamos como ese sello de servicio.</p> <p>YPP1: Si, pues efectivamente, se evidencia todo el tiempo aquí en la institución</p> <p>YPP2: El hecho que se están formando en querer realmente poder contribuir a otros seres.</p> <p>YPP3: Si, precisamente en la visión, cierto, de la institución, es uno de los pilares que de alguna manera rige todo nuestro quehacer pedagógico el testimonio por parte de la misma rectora.</p> <p>YPP4: El lema de pastoral que se fomenta es "gigantes de la caridad", si, como ellos van a contribuir a esa sociedad por medio del servicio, es como fomentar en ellos mismos esa virtud de servir a otro.</p> <p>(Nota: se obviaron algunas respuestas, porque realmente no responden la pregunta)</p>

Acorde a lo anterior, los PEI están orientados a ayudar a las familias en la formación de personas con principios y valores; por ello, “Orientados por el pensamiento de San José María de Yermo y Parres: “formar el corazón desde la más tierna edad”, el colegio Yermo y Parres se fundamenta en la pedagogía de Jesús, de donde emanan los valores humano-cristianos para formar personas de bien, cimentadas en la verdad del Evangelio; comprometidas en la fe cristiana y el pensamiento humanístico y en el respeto a la diferencia, haciendo viable el uso regulado de la libertad dentro del orden y la marcha armónica de la comunidad” (2014). El Colegio Agustiniانو Suba (2014) en sus objetivos estratégicos se propone “Formar niños, niñas y jóvenes a la luz de las enseñanzas del Evangelio y según el pensamiento de San Agustín para que fortalezcan su fe y su condición de seres humanos” (p. 12), además, busca “Generar en la comunidad educativa una cultura de cambio que brinde respuesta a las necesidades del entorno” (p. 12).

Confirmando así, que las respuestas dadas no hacen parte de una teoría sino que verdaderamente se vive en la labor cotidiana según el testimonio de los directivos y los docentes; ya que, ASD6 ratifica que “en el colegio sí hay un ambiente de colaboración, entrega, ayudar a los demás, de anteponer en muchas situaciones sus propias obligaciones, se logra percibir eso”, lo cual, da un grado de satisfacción, pero a la vez, de responsabilidad en la cual, se debe asumir un reto para seguir trabajando no sólo para mantener este testimonio sino para ir buscando día tras día la excelencia.

El sello distintivo de estas dos instituciones confesionales católicas, es la misión dada por Jesús, nuestro maestro y guía supremo, de seguir haciendo lo que él nos enseñó, y sobre todo hacerlo como él nos enseñó “educamos con amor” (ASD3). Así se garantiza una cultura de servicio que inspire gozo y alegría en beneficio de los que hacen parte de la familia educativa.

La concepción de servicio desde los entrevistados la resumimos en un dar sin esperar nada a cambio, fundamentando la donación mediante la acción, la cual permite que la persona trascienda y se realice dando el 100 % de las capacidades que cada uno posee. Es una dimensión integral del ser humano que busca que se

perfeccione y a la vez, se configure con Cristo; y, como fruto de ello, generar una percepción de donación por medio de la cual ayude a la formación de nuevas personas con principios y valores.

Para concluir se presenta a continuación el análisis que les permitió a los investigadores llegar a la propuesta que se presenta en el siguiente capítulo. Es importante resaltar que la presente investigación no encontró brechas entre el ideario y el ethos institucional que se propone, lo que se descubre es como a pesar de estar llevando a cabo un trabajo de certificación de la calidad no se ha perdido de vista, por parte de los directivos y los docentes, el enfoque misional y la identidad con la comunidad religiosa que los acoge. Así como también que la identificación de los elementos que estructuran un “ethos institucional” a partir de la puesta en práctica de los principios y filosofía propia de cada colegio, contribuyen a una gestión que nace del servicio y que desemboca en una educación de calidad.

5. PROPUESTA

5.1. ALINEACIÓN CON EL PROBLEMA

La presente propuesta formula unos lineamientos que identifican los elementos estructurales para configurar el “*Ethos institucional*” de los directivos y los docentes de los Colegios Yermo y Parres y Agustiniano Suba, la cual, se fundamenta en el concepto de servicio para contribuir desde la gestión directiva y docente a una educación de calidad.

5.2. ELEMENTOS INTEGRANTES

Los elementos estructurales que llevan a la configuración del “*Ethos Institucional*”, iniciando por el “*Ethos*” o forma de ser de la persona que debe caracterizar a los directivos y docentes y así, constituir una forma que constituya el sello característico de cada institución; así mismo, la percepción del concepto de servicio desde la cual se contribuye a una educación de calidad.

5.2.1. Estructurales. Dentro de la bibliografía estudiada para realizar la concreción teórica, se realizó un recorrido por algunos autores que tratan sobre la antropología trascendental, de los cuales rescatamos los elementos esenciales para cada una de las categorías seleccionadas y así, desarrollar la propuesta. Por ello, nos remontamos a Aristóteles (1994, p.34) quien nos sugiere algunos de los elementos tales como la felicidad, el modo de ser personal, obrar de acuerdo a la recta razón y cultivar sin descanso los hábitos buenos que formen y fortalezcan el “*Ethos*” que dé paso al “*Ethos Institucional*”. En este mismo orden, en la pregunta número cinco, ASP3 dice “si uno está con Dios debe transmitir paz, tranquilidad, amor, testimonio de Dios, alegría, superación y proyectarse a sí mismo” ya que, si la persona alcanza estas

premisas, puede aportar de sí aquello que le motive y estimule a ser cada día mejor persona, transformando poco a poco a los demás miembros de la comunidad educativa.

Por otra parte Trejo, C. (1986, p. 251) invita a ser conscientes de ese espacio que tiene cada persona, donde se guarda lo más íntimo de sí, donde medita las acciones con las que se manifiesta frente a los demás.

Así mismo, Ricoeur, P. (1993, p. 107) nos refiere el deseo que debería existir en cada una de las personas que tienen que trabajar en comunidad y desde allí hacer que la vida de quienes lo rodean sea en esta misma medida realizada y justa. En la pregunta número tres, YPP4 afirma que “el lema de pastoral que se fomenta es ‘gigantes de la caridad’ así es como los estudiantes van a contribuir a la sociedad por medio del servicio fomentando en ellos la virtud del servicio a otros”. Deseo verdadero que estas dos instituciones promulgan y promueven a través de la pastoral educativa que se mueve por medio de una espiritualidad propia.

Kant, I. (2003, p. 28), dentro de su teoría quiere que cada persona alcance la madurez intelectual, por medio de la cual, se haga dueño de sus actos con responsabilidad, libertad y de acuerdo a lo que es éticamente aceptado por todos.

El Papa Francisco, en su Discurso (2013, s.p.) que tenía preparado a los jóvenes Jesuitas de Italia y Albania que no fue leído, exhorta a los directivos y los docentes a que

No se desalienten ante las dificultades que presentan el desafío educativo. Educar no es una profesión, sino una actitud, un modo de ser; para educar es necesario salir de uno mismo y estar en medio de los jóvenes acompañarlos en las etapas de su crecimiento colocándose a su lado.

Para así, obtener el poder que se dice poseer, ya que, no es mandar por mandar, sino estar al lado de quienes necesitan la presencia del directivo y del docente para todos juntos ir en constante crecimiento, no haciendo los obstáculos o dificultades que se presentan a un lado sino trabajar unidos para superarlos y así, realizarse como persona.

Además, sigue afirmando el Papa “darles esperanza, optimismo para el camino por el mundo. Enseñarles a ver la belleza y la bondad de la creación y de la persona humana, que conserva siempre la impronta del Creador”, lo cual está acorde con lo que afirman los entrevistados "compartirme, que es la dimensión que me lleva a servir a través de la docencia" (Respuesta de la pregunta número cinco, YPD2), es decir, darse a los estudiantes no sólo en unos conocimientos sino en su ser, en su testimonio de vida y experiencia cotidiana que es lo que verdaderamente cautiva y estimula a ser. Por ello, en la pregunta número tres, ASD3 afirma “nosotros educamos con amor, esta labor no es fácil, es difícil pero lo estamos haciendo entregándonos con vocación y con amor”. Reafirmando, en esta misma pregunta, ASD5 dice “nuestra misión es el acompañamiento, mirar qué dificultades tiene el estudiante, los padres y comunidad educativa, de acercarnos a ellos, de mirar qué se puede hacer, no solamente en la parte académica, en la parte emocional, en la parte afectiva en ese sentido de misericordia” es decir, se debe tener una mirada holística de la persona y así servirle con amor. En la medida que eso se haga se configura el verdadero “*Ethos Institucional*”.

La propuesta enfatiza en el “*Ethos institucional*”, ya que se forja en el día a día de acuerdo con el carisma fundacional y del ejemplo de vida de los Santos fundadores quienes tomaron su “*Ethos*” personal del Evangelio, acorde al modo de vida que asumió Jesús y que se encuentra reflejado en los entrevistados en la pregunta número dos en la cual referencia que es a ejemplo de Jesús (YPD1), dándose al otro (YPD2, ASP2, ASP4, ASP7 y YPP4) y estando siempre disponible (ASP8 y YPP2), que se puede brindar testimonio para que otros se motiven a ser nuevas personas. El “*Ethos Institucional*” no deja de ser otro que ir actualizando en el aquí y en el ahora, las palabras y obras de Jesús el Hijo de Dios.

En consecuencia, de acuerdo a estos postulados que promueven y estimulan a cada persona a ser cada vez, más humana la investigación se propone que nuestras instituciones realicen una educación de acompañamiento desde el testimonio, la entrega plena, el diálogo y la formación espiritual que contagie de optimismo a estas

personas que son la mano derecha de los rectores en la formación de los niños y jóvenes que son el presente y futuro de la sociedad.

5.2.2. Percepción del concepto de servicio. En los colegios Yermo y Parres y Agustiniano Suba los directivos y docentes tratan de servir con amor y por amor a Dios y a las personas que están a su alrededor. Es así, como la concepción de servicio desde los entrevistados es dar sin esperar nada a cambio, fundamentando así, la donación mediante la acción, la cual permite que la persona trascienda y se realice. Se considera también como la dimensión integral del ser humano que busca su perfección y a la vez, que se configure con Cristo; y, como fruto de ello, generar una percepción de trabajo verdadero, que ayude a la formación de nuevas personas con valores.

En consecuencia, se descubre un buen nivel de compromiso y pertenencia por parte de los directivos y docentes frente al servicio que se presta acorde con los objetivos misionales. Así, mismo, Gonzalez-Simancas, J. y Carbajo, F. (2005) enuncian que el ámbito de realizar lo que desea la persona porque desea, le motiva a llevar a feliz término aquello que se propone alcanzar (p. 55) en coherencia con ello, surge la verdadera “vocación” (ASD5, YPD1, ASP1) que bien lo aclara Pico de la Mirándola citado por Corazón, R. (2004) en su expresión: “¡qué generosidad sin igual la de Dios Padre y qué altísima y admirable dicha la del hombre! Le ha dado tener lo que desea, y ser lo que quiera” (p. 65). Entendemos que la tarea directiva y docente no debería ser una obligación o un deber sino el deseo de hacer lo que corresponde porque nace del interior y no simplemente se limita a un hacer por hacer sino hacer bien, poniendo todo de sí, en una completa donación; YPD1: “la vocación de maestros ya en principio es un motor de vida”.

Así mismo, existe el deseo de compartir, de estar abiertos a servir a sus colaboradores y estudiantes, no sólo a través de sus conocimientos, sino también de lo que ha sido su caminar por la vida, “compartirse” en el día a día, y así, acorde con los objetivos misionales servir sin ver a quién, realizar su trabajo dándose a los demás y buscando su propia realización personal. Todo para ir creciendo, y así,

encontrar cada día más elementos que le aporten a su ejercicio como formadores que son.

Por otra parte, el sello distintivo de estos dos colegios, por ser confesionales católicos, es la de seguir haciendo lo que Dios nos enseñó y sobre todo hacerlo como él nos enseñó educando “con amor” (ASD3). Y así, garantizar un servicio que inspire gozo y alegría en los colegios en mención y servir a los que hacen parte de la familia educativa y a los que vengan o tengan referencia de tal testimonio.

Se propone desde la percepción de servicio encontrada, a que las comunidades religiosas regentes, a no desfallecer en su tarea de dar un testimonio de vida creíble que permita a cada uno de los colaboradores seguir realizando su quehacer dentro de la institución como un servicio-donación, como un acto espontaneo que nace de la generosidad de la persona que conoce, ama y comparte a Jesús a través de las acciones que realiza, a brindar una formación permeada por una educación de calidad, la cual propenda por el crecimiento de nuevos hábitos, buenas relaciones, vivencia de principios y valores al poner al servicio del bien común los dones personales.

Concretizando la propuesta, podríamos resumirla en dos actos muy puntuales, el primero que debe ser una responsabilidad constante de los Directivos y docentes de cada una de las instituciones y hace referencia a una educación de acompañamiento desde el testimonio, la entrega plena, el diálogo y la formación espiritual que contagie de optimismo a estas personas que son la mano derecha en la formación de los niños y jóvenes que son el presente y futuro de la sociedad. El segundo invita a las Congregaciones religiosas dueñas de los colegios en mención, a no desfallecer en su tarea de dar un testimonio de vida creíble que permita a cada uno de los colaboradores seguir realizando su quehacer dentro de la institución como un servicio-donación, como un acto espontaneo que nace de la generosidad de la persona que conoce, ama y comparte a Jesús. Es a través de estas dos acciones concretas como se configura el “*Ethos Institucional*” para contribuir desde la gestión a una educación de calidad.

Se recomienda continuar con la sensibilización para fortalecer la identidad que distingue a cada persona como miembro activo de la institución, es decir, un proceso formativo de apropiación de los valores y principios institucionales que forje una educación más humana, trascendente y de calidad, e intensifique la mejora continua de los proyectos educativos institucionales para que no se pierda de vista la formación integral.

5.3. MATERIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA

Materialización de la propuesta para la configuración del “Ethos Institucional” a partir del concepto de servicio.

Visión	Los colegios Yermo y Parres y Agustiniano Suba en el 2020 desean ser colegios referentes a nivel nacional e internacional por su “Ethos institucional” expresado en el servicio que transforma a la persona.
Misión	Siguiendo las enseñanzas de Jesús, maestro y el legado de los fundadores al configurar el “Ethos institucional” se busca fundamentar la confianza y la veracidad, el diálogo y la espontaneidad, la fraternidad y la trascendencia que lleven a todos los miembros de la comunidad educativa a identificarse con estos principios.
Análisis externo	Oportunidades: convenio mutuo entre los colegios en mención para fortalecer la formación; compartir experiencias para seguir creciendo; Amenazas: Que directivos y docentes no piensen, ni actúen, ni sientan en coherencia con los principios de las instituciones y esto conlleve a la deserción que puede afectar la consolidación del “ethos institucional” visto desde el servicio como donación personal y no como producto de servicio.
Análisis interno	Fortalezas: Prioridad de la acción humanística en la evaluación de desempeño. Disciplina en el proceso de evaluación Alineación con el enfoque misional a partir de formación diaria con todos los docentes, adicional a las jornadas pedagógicas. Personal profesional de acuerdo al cargo y perfil. Servicio desinteresado. Alto grado de satisfacción por el servicio y el clima institucional. Concede motivaciones y reconocimientos al personal por su desempeño. Debilidades: No desarrollo pleno del “Ethos institucional por parte de algunos colaboradores.
Objetivo General	Formular una propuesta, que permita la configuración de un “ <i>Ethos institucional</i> ” fundamentado en el servicio para contribuir desde la gestión de los directivos y los docentes a una educación de calidad.

5.3.1 Educación del acompañamiento: para llevar a feliz término esta educación de acompañamiento y sean los colegios en mención un referente en la sociedad, se implementarán los siguientes elementos:

ACTIVIDAD	1.Sensibilización a toda la comunidad a partir del marco teórico construido.	2. Invitar a la comunidad de Directivos y Docentes a dar ejemplos concretos de cómo se puede materializar la teoría.	3. Testimonio de vida, para esto le pedirá a cada Directivo y cada Docente, escribir los momentos más significativos en que ha puesto en práctica lo aprendido.	4. Aplicación de las preguntas del “Focus Group” a toda la comunidad de Directivos y Docentes para validar la propuesta.	5. Análisis de resultados
RESPONSABLE	Rectoría, docentes de área, equipo de pastoral,				
RECURSOS	Humano, disfraces, revistas, cartulinas, colores, hojas de respuesta.				
¿CÓMO?	A través de la proyección de diapositivas y la exposición de la Hna. Rectora.	Por medio de dramatizaciones mostrar a los compañeros ejemplos concretos de la forma como se hace realidad lo que han escuchado en la exposición.	Se socializa por medio de una cartelera la situación significativa que se quiere compartir con la comunidad.	Se le entrega a cada uno de los participantes una hoja con las preguntas, las cuales debe responder con letra clara.	Después de leer las repuestas de los Directivos y Docentes, sintetizar en una presentación que confirme la caracterización del “ <i>Ethos Institucional</i> ” en cada uno de los colegios o por el contrario se necesita replantear las actividades.
FECHA	Mes de Agosto en la Jornada Pedagógica	Mes de Septiembre en la Jornada Pedagógica	Mes de Octubre en la Jornada Pedagógica	Mes de Noviembre	Mes de diciembre
EVALUACION					

5.3.2. Testimonio de vida creíble por parte de los miembros de la Comunidad Religiosa:

ACTIVIDAD	1. Sensibilización a toda la comunidad a partir del Carisma de los Santos Fundadores.	2. Cine foro a partir de proyección de la película del Santo Fundador.	3. Exposición de las Obras Apostólicas que a nivel de la Comunidad Religiosa se tienen.	4. Invitación a participar en la entrega de obsequios a los niños más pobres y de mercados a las familias más pobres del sector.	5. Compartir experiencias que nos permitan continuar o replantear.
RESPONSABLE	Comunidad Religiosa			Equipo de pastoral	Comunidad educativa
RECURSOS	Humano, tecnológicos, hoja de respuesta, mercados, regalos,				
¿CÓMO?	A través de la proyección de diapositivas y la exposición de los religiosos de cada una de las comunidades religiosas.	Proyección de la película. Conversatorio a partir de las preguntas que se formulen para el foro.	Por medio de la exposición a través de fotos y videos.	Se coleccionan con los Estudiantes, Directivos, Docentes y demás personal regalos y mercado para ser luego entregados a las familias más pobres del sector.	Después de todo lo planteado se les pide a los Directivos y Docentes, escribir el impacto que todas estas actividades han causado en sus vidas.
FECHA	Mes de Agosto en la Jornada Pedagógica	Mes de Septiembre en la Jornada Pedagógica	Mes de Octubre en la Jornada Pedagógica	Mes de Noviembre	Mes de diciembre
EVALUACION					

5.4. CONSTANCIA DE VIABILIDAD

Después de hacer una exposición del resumen, objetivos y técnica utilizada para la recolección de la información a los miembros del Consejo Directivo del Colegio Yermo y Parres y al Señor Rector del Colegio Agustiniiano Suba, se recibió la aprobación para llevar a cabo el presente trabajo investigativo, los respectivos soportes se encuentran en la sección de los anexos. (ANEXO C)

6. CONCLUSIONES / RECOMENDACIONES

La educación de los niños y jóvenes hoy más que nunca tiene muchos retos, porque se hace cada vez más difícil ayudar a formar, debido a los diversos contextos sociales en los que crecen y se desenvuelven nuestros estudiantes, al uso inadecuado de las nuevas tecnologías y a la existencia de diversas clases de familias distintas a la convencional. Además, porque las instituciones en las que se ha realizado esta investigación no aceptan, en orden a los principios que profesan, los otros modelos de familia que la sociedad a como dé lugar desea implantar.

En este orden de ideas, se hace necesario y urgente fundamentar un “*Ethos institucional*” que propicie una educación de calidad que dé respuesta a todos estos desafíos que deben afrontar primeramente nuestros colaboradores y segundo, nuestros estudiantes, en sí, toda la comunidad educativa.

La configuración del “*Ethos institucional*” depende de la motivación, del concepto de servicio que se tenga y del referente, es decir, de los lineamientos que dieron los fundadores de las instituciones y que aún hoy son vigentes. En efecto, de aquello que se quiere compartir en el quehacer diario, de la evaluación constante de nuestras acciones para desde allí contribuir a la mejora continua y al crecimiento personal y de ponerse la camiseta y comprometerse con la propuesta educativa del colegio donde se trabaja.

El “*Ethos institucional*” hace referencia a lo que el fundador de dicha congregación u orden ha querido para ésta. En nuestro caso particular el Padre Yermo y San Agustín quienes a su vez, tomaron su “*Ethos*” personal del Evangelio, del modo de vida que asumió Jesús. Al mismo tiempo, los directivos y docentes deben ir actualizándolo en el aquí y en el ahora, para transformar la comunidad educativa de forma positiva.

La percepción de servicio en los directivos y docentes descubierta está acorde con lo propuesto en los objetivos misionales, que buscan una integralidad de los jóvenes, donde se forme el corazón desde la más tierna infancia, porque es desde allí, donde se inicia a forjar el carácter, la voluntad, los hábitos, las virtudes que

distinguen a una persona de bien. Acciones que llevan a seguir el ejemplo de sus directivos y docentes que es servir a todos sin distinción, donándose mediante su quehacer cotidiano. Dado que desde los entrevistados esta percepción se da mediante el dar sin esperar nada a cambio, fundamentando así, la donación mediante la acción permite que la persona trascienda y se realice; por tanto, generar una percepción de trabajo, que ayude a la formación de nuevas personas con principios y valores.

A partir de los hallazgos realizados y debidamente analizados encontramos que en la medida que lo anterior se interiorice y se viva a cabalidad, las instituciones seguirán ligadas a la persona como principio, centro y fin de todo este proceso, lo cual, garantiza el fortalecimiento del “*Ethos institucional*”, mediante el servicio que lleva a las buenas relaciones expresadas en la fraternidad, a la vez, la vivencia de la espiritualidad que distingue a cada institución a través de su visión y misión, políticas de calidad y objetivos estratégicos.

Todo ello para continuar el esfuerzo cotidiano por hacer vida y encarnar un verdadero servicio que se debe expresar no en el hacer por hacer sino en sembrar mediante el testimonio de los directivos y docentes, un “*Ethos institucional*” que caracterice cada acción como servicio amoroso y misericordioso a los demás.

Se recomienda iniciar un proceso de sensibilización a partir del marco teórico construido, con el cual se pretende fortalecer la identidad que distingue a cada persona como miembro activo de la institución, es decir, iniciar un proceso formativo de apropiación de los valores y principios institucionales que forje una educación más humana, trascendente y de calidad, e intensifique la mejora continua de los proyectos educativos institucionales, de cada uno de los procesos que los integran y de los planes estratégicos, para que no se pierda de vista la formación integral y el deseo de construir el “*Ethos institucional*”.

REFERENCIAS

- Agustinos Recoletos, (1987). *Regla, Constituciones y Código Adicional*, Madrid: Ed. AGVTINVS.
- Aldana, E. Chaparro, L. Márquez G. Gutiérrez R. Llinás, R. Palacios M. et al. *Colombia: al filo de la oportunidad* (1996). Tercer Mundo editores: Santa fe de Bogotá. Recuperado el 14 de junio de 2015 en: http://www.icesi.edu.co/investigaciones_publicaciones/images/pdf/colombia_filo_de_la_oportunidad.pdf.
- Aristóteles, (1994). *Ética Nicomaquea*, Bogotá: Ediciones Universales.
- Arcas, P. (2007). *Hans Jonas y el Principio de Responsabilidad: Del Optimismo Científico-Técnico a la Prudencia Responsable. Tesis Doctoral*. España: Ed. De la Universidad de Granada.
- Barrio, J. (2013). *La innovación educativa pendiente: formar personas*. Barcelona: Erasmus.
- Bernal, A. (2005). *La familia como ámbito educativo*. (2da. ed.). Madrid: Rialp.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Ed 3. Bogotá: Pearson.
- Bertoglio, G. (1999) “*Profeta y Apóstol de la Caridad Evangélica*”. Editorial JUS, México.
- Bermúdez, N. (2007). “*La noción de Ethos: historia y operatividad analítica*”, recuperado el 7 de julio de 2014 en: <https://www.um.es/tonosdigital/znum14/secciones/estudios-1-ethos.htm>, entre otros.
- Calidad*. Recuperado en: <http://lema.rae.es/drae/?val=calidad>. El 25 de Octubre de 2013.
- Colegio Agustiniiano Suba (2014). *Manual de convivencia*.
- Colegio Agustiniiano Suba (2014). *PEI*.
- Colegio Yermo y Parres (2014). *PEI*.
- Congreso de la República de Colombia, (1994). *Ley General de Educación 115*, Santa fe de Bogotá.

- Congreso de la República de Colombia, (2001). *Ley 715*, Bogotá D. C.
- Corazón, R. (2004) *Kant y la ilustración*. Madrid: Rialp.
- Delors, J. Al, I. Amagi, I. Carneiro, R. Chung, F. Geremek, B. et al. (1996) *La Educación encierra un tesoro*. España: Santillana Ed. UNESCO.
- Donati, P. (2013). *La familia como raíz de la sociedad*, Madrid: BAC.
- Equipo de traductores de la edición española de la Biblia de Jerusalén, (1999). *Nueva Biblia de Jerusalén*. Barcelona: Ed Desclée De Brouwer, S.A.
- García, J. y García, M. (2005). *Temas candentes de la educación en el siglo XXI*. Madrid: Ediasa.
- Gonzales-Simancas, J. y Carbajo, F. (2005). *Tres principios de la acción educativa*. Pamplona: Eunsa.
- Gutiérrez, J. (2011). *Grupo de discusión: ¿prolongación, variación o ruptura con el Focus Group?* Recuperado el 1 de diciembre de 2014 en: <http://www.scielo.cl/pdf/cmoebio/n41/art01.pdf>.
- Hamui, M. (2008). “*La identidad en la conformación del ethos: el caso de un grupo científico de investigación sobre relaciones internacionales de una institución de educación superior*”. Recuperado el 3 de mayo de 2015 en: <http://www.redalyc.org/pdf/598/59826104.pdf>.
- Hirsch, A. (2010). “*Ética profesional como proyecto de investigación*”. Recuperado el 18 de octubre de 2014 en: <http://www.monografias.com/trabajos31/etica-profesional-proyecto-investigacion/etica-profesional-proyecto-investigacion.shtml>.
- Instituto de estadística de la UNESCO (2011), *Compendio Mundial de la Educación 2011 Comparación de las estadísticas de educación en el mundo*. UNESCO-UIS 2011: Canadá. Recuperado el 20 de octubre de 2014 en: <http://www.uis.unesco.org/Education/Documents/ged-2011-sp.pdf>.
- Kant, I. (2003). “*Crítica de la razón pura*”. Editorial La Página S. A. Buenos Aires.
- Melé, D. (2012). *Ética universal para un mundo global*. Recuperado el 20 de octubre de 2014 en: <http://blog.iese.edu/eticaempresarial/2012/05/15/etica-universal-para-un-mundo-global/>.

- Ministerio de Educación Nacional (1997). *Plan Decenal de Educación, 1.996-2005*. Bogotá: Editorial Magisterio.
- Ministerio de Educación Nacional (s.f.). *Revolución educativa. Plan sectorial 2002 – 2006*.
- Norma ISO 9001 (2008). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. Ed 4*. Ginebra – Suiza: ISO.
- Polo, L. y Llano, C. (1997). *Antropología de la acción directiva*. Madrid: Unión editorial.
- Puryear, J. (1997). *La educación en América Latina: problemas y desafíos*. Recuperado el 20 de octubre de 2014 en: http://www.oei.es/reformaseducativas/educacion_al_problemas_desafios_puryear.pdf.
- Ramírez, L. (2004). *Paradigmas y modelos de investigación*. (2 Ed). Medellín: Fundación Universitaria Luis Amigó.
- Ricoeur, P. (1993). *Amor y Justicia*, Madrid: Caparrós Editores.
- Rodríguez, A. (2014). *El poder de servir. Condiciones y virtudes que requiere el servicio*. Universidad de Navarra.
- Rodríguez, A. y Altarejos, F. (2001). *La globalización: germen de la sociedad solidaria*, Universidad de Navarra.
- Rodríguez, A. y Altarejos, F. (2009). “*La libre donación personal: libertad íntima y libre manifestación humana desde la filosofía de la educación de Leonardo Polo*”. En González Ginocchio, D. “*Metafísica y libertad*”. Cuadernos de Anuario Filosófico. Serie universitaria, nº 214.
- Rodríguez, A. y Peralta, F. (2012). *Autonomía, Educación moral y participación escolar*. 2ª edición. Pamplona: Eunsa.
- [Rodríguez, F.](#) y [Aponte, M.](#) (2013). *Modelo de evaluación de la calidad desde un enfoque antropológico para instituciones educativas de básica y media*. Recuperado el 16 de noviembre de 2014 en: <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/5200/129930.pdf?sequence=1>.

- San Agustín (1973) *Del trabajo de los monjes*. Madrid: BAC.
- San Agustín (1985). *Sermones*. Madrid: BAC
- Sandoval, L, Rodríguez, A y Encima, I. (2010) *Cualidades éticas del desarrollo profesional del educador*. Procedia- Social and Behavioral Sciences. Volume 2, Issue 2.
- Sandoval, L. (2008). *Institución educativa y empresa. Dos organizaciones humanas distintas*. Chía: Universidad de la Sabana.
- Santo Padre Francisco (2013). *Homilía*. Libreria Editrice Vaticana. Roma. Recuperado el 9 de marzo de 2015 en: https://w2.vatican.va/content/francesco/es/homilies/2013/documents/papa-francesco_20130319_omelia-inizio-pontificato.html.
- Servicio*. Recuperado el 28 de octubre de 2014 en: <http://lema.rae.es/drae/?val=servicio>.
- Sin Autor. (2008). *Modelo de gestión del talento humano para el Colegio Bolívar de Soacha desde los fundamentos de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 a la naturaleza e identidad institucional de Calidad educativa*. Recuperado el 2 de junio de 2014 en: <http://ocw.usal.es/ciencias-sociales-1/investigacion-evaluativa-en-educacion/contenidos/Calidad.pdf>.
- Trejo, C. (1986). *La responsabilidad ética en el ejercicio de la medicina*, Recuperado el 3 de diciembre de 2014 en: <http://www.jstor.org/discover/10.2307/41608269?uid=3737808&uid=2134&uid=2&uid=70&uid=4&sid=21104738360961>.
- UNESCO, (1996). *La educación encierra un tesoro*, Madrid: Ediciones Santillana.
- Universidad de la Sabana. *Objetivo de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas*. Recuperado el 10 de mayo de 2014 en: <http://www.unisabana.edu.co/postgrados/maestria-en-direccion-y-gestion-de-instituciones-educativas/objetivo/>.
- Valdés, L. (2002). *La re-evolución empresarial del siglo XXI*. Colombia, Grupo Editorial Norma.

- Vargas, M. y Aldana L. (2012). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. Ed 2. Bogotá: ECOE ediciones.
- Varios autores. (1995). *Carisma de las Siervas del Sagrado Corazón de Jesús y de los Pobres*. México.
- Valderrama, J. (s.f.). “*La gestión educativa hacia el mejoramiento de la calidad de la educación*”, recuperado el 11 de marzo de 2015 en:http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/articles-191868_archivo1.pdf.
- Yermo, J. (1884). *Cartas escritas a una prima para ayudarle en la formación de su hijo*. México.

ANEXO A: SÍNTESIS INFORMACIÓN - ENTREVISTAS

NIVEL 1: Concepción del servicio en coherencia con lo misional y lo motivacional

DIRECTIVO	
PREGUNTA 4: ¿Qué concepción tiene de servicio?	
ASD1: Es como el intercambio.	YPD1: servir está íntimamente relacionado con el amor el amor como donación.
ASD2: El servicio, es servus es el que carga el que está debajo el que hace las cosas más sencillas que otros no hacen el que está pendiente de todo, en la imagen más básica más sencilla del servidor es echarse al hombro muchas cosas. Los que cargan y se echan al hombro el colegio.	YPD2: lo considero como una virtud, como un don, como una gracia, es una dimensión integral del ser humano y en esa dimensión integral lo que busca es perfeccionarlo, al ser humano, humanizarlo, y en últimas como maestros de fe, como hombres de fe cristificar al ser humano a través del servicio... el servicio es un camino para perfeccionarse... el servicio es ese medio que me permite a mí cristificarme y cristificar la humanidad y el mundo
ASD3: Poner a disposición de los demás nuestro potencial.	
ASD4: Yo lo todo como el nivel de satisfacción que uno adquiere con respecto al servicio que está ofreciendo, lo más satisfactorio es de pronto una sonrisa, un gracias espontaneo.	
ASD5: Servir es dar lo mejor a alguien.	
ASD6: yo lo tomo como entregar, dar y acompañar, ósea acompañar en todos los procesos, dar sin esperar nada a cambio.	
ASD7: Estar dispuesto a dar el 100%, tratar de la mayoría del tiempo ser útil para alguien.	

PROFESOR	
PREGUNTA 4: ¿Qué concepción tiene de servicio?	
ASP1: es una norma, si, es el otro que lo necesita, y por más de que no me gusta lo debo hacer, claro uno tiene que devolverse y decir, no pero es que Jesucristo lo propone por el amor, entonces si yo muero por amor al otro, darlo todo por el otro, pero entonces es ahí donde yo no comparto el dar todo al otro, porque entonces yo con que me quedo, si, es saber también medirse en el dar	YPP1: Si es ese dar pero también no solo en acciones sino en ejemplo
ASP2: Para mí es como la capacidad de donación, de entregar todo, ese desgaste, pero mi servicio tiene que ser profesional, quienes hemos tenido experiencia de Dios, entonces tiene sentido desde la experiencia cristiana, el servicio como algo que da sentido a mi vida. Por eso, quienes vamos haciendo un proceso, sabemos que si esperamos algo nos vamos a quedar siempre frustrados esperando eso, el Señor nos da ese poder de no esperar para no frustrarnos y sabemos que las compensaciones son la sonrisa de un estudiante, el abrazo de un estudiante, un gracias de un padre de familia, que vino a visitarlo después de un tiempo.	YPP2: Es dar sin recibir nada a cambio, es el hecho de ayudar a sobrellevar cargas, a alivianar un poco al otro
ASP3: El servicio es el amor implícito en cada una de las cosas que hacemos, cuando ya terminemos nuestra vida en esta tierra y vayamos al cielo, Diosito nos va a juzgar por lo que hicimos por los demás. Diosito es el que le va a agradecer, o sea en el servicio no hay que esperar recompensa.	YPP3: Es prácticamente reflejamos y asumir las enseñanzas que el mismo Jesucristo nos dejó de servir que siendo él el Hijo de Dios sirvió al mundo tanto que dio su vida por amor a los demás
ASP4: también la convicción interna, en verdad una actitud que uno tenga que sea de servicio es porque tiene que nacerle de uno... no se esperan recompensas.	YPP4: Es esa entrega, sin esperar nada a cambio, es ese servir a otro, dar de lo yo tengo para que ese otro de alguna manera se beneficie
ASP5: NO PARTICIPÓ	YPP5: Es el incentivar cada día a los estudiantes. El servicio es vocación. Es pensar como dicen mis compañeros en ayudar al otro sin esperar nada a cambio
ASP6: La capacidad de servir al otro sin esperar nada a cambio, el objetivo siempre está en servir a quienes lo necesitan en este caso los muchachos que requieren de conocimiento y una serie de cosas.	
ASP7: No dar de lo que te sobra, sino dar de pronto de lo que te cuesta un poquito, lo das con amor y eso es bien recibido	
ASP8: Capacidad que yo tengo, de poderme donar a los demás para que los demás tengan un bienestar y ese bienestar solamente se ve compensado en la medida en la que lo haga desinteresadamente.	

DIRECTIVO	
PREGUNTA 7: ¿De quién depende la calidad del servicio que se presta en la institución?, ¿Qué podría aportar Usted?	
ASD1: TUVO QUE ABANDONAR EL FOCUS GROUP.	YPD1: Yo creo que hablar de calidad no se habla de un modelo que se imponga, eso se parte de la disciplina y de la misma organización para el funcionamiento. y eso lo deben contribuir desde el personal de servicios generales hasta las cabezas mayores de la Congregación. dando todo lo que yo soy como profesional y como persona
ASD2: En un gran porcentaje depende de las decisiones que tomamos nosotros los coordinadores, está en nuestra manos por eso nuestra actividad, muchas más personas estamos pensando entonces vamos a equivocarnos menos, en un gran porcentaje de los coordinadores, en un gran porcentaje de lo que hagan nuestros docentes, de nuestros estudiantes y las familias.	YPD2: en primer lugar digamos que la calidad depende de quién regenta esa organización y en segundo lugar de todos, de todos los que intervienen en esa organización. Que puedo aportar yo a ese servicio de calidad, obviamente, la idoneidad, la eficacia, la eficiencia, la calidad, el tiempo y el trabajo en equipo, o sea, la disposición que tenemos totalmente para que ese servicio sea realmente de calidad
ASD3: Depende primero del trabajo individual, de los aportes, del cumplimiento de su labor a cabalidad, segundo de un verdadero trabajo en equipo.	
ASD4: Está en manos de todos, pero también está en las coordinaciones las cuales tienen que pensar en el siglo PHBA.	
ASD5: De que las coordinaciones planeen, de la toma de decisiones. Aporto hacer la cosas bien hace las cosas con convicción.	
ASD6: Depende de todos los integrantes de la comunidad, pero para que sea una calidad debe darse una directriz, entonces la cabeza la parte directiva.	
ASD7: Nosotros, los coordinadores, somos los representantes, los responsables de que se tomen decisiones en pro del mejorar esa calidad, lograr las metas que nos tracemos.	

PROFESOR	
PREGUNTA 7: ¿De quién depende la calidad del servicio que se presta en la institución?, ¿Qué podría aportar Usted?	
ASP1: De la existencia de un orden, la alta dirección, coordinadores, directores, padres, estudiantes, para que haya una mejor calidad, una exigencia. La otra pregunta, uno aporta su persona, su ser, su experiencia, su conocimiento, su formación.	YPP1: La proyección que tiene todos los entes que lo conformamos en este caso; y, como persona docente yo digo es la entrega frente a lo que voy a hacer
ASP2: Depende de mí, de mí depende la calidad de servicio que se brinda, yo soy la primera responsable de la calidad que se brinda. Aporto, el sentido de pertenencia, responsabilidad, compromiso.	YPP2: La calidad recae desde mi perspectiva en cada uno de nosotros
ASP3: De la existencia de un orden para que uno sepa hacia dónde camina, hay una cabeza y uno sigue las guías que le dan y las pautas que se le permiten, también de lo que uno sabe, del darse, ser ejemplo de calidad de vida.	YPP3: Acá la calidad de la institución no recae en manos de una sola persona. soy una persona comprometida con mi labor
ASP4: Empieza por uno mismo, el servicio viene desde los mismos estudiantes, con su actitud, con su buen comportamiento, con su forma positiva de ver las cosas que ellos aportan, los papás. En cuanto a que puedo hacer yo para mejorarlo, pues aumentando cada día mi sentido de pertenencia.	YPP4: Todos tenemos una responsabilidad y en la medida en que cada uno de nosotros dé cuenta de esa responsabilidad estamos logrando esa calidad que se pretende. Compromiso y entrega a nuestra labor
ASP5: De la existencia de un orden, partiendo de esa calidad que uno tiene desde su vida, de sus proyectos, de sus perspectivas. Aporto teniendo sentido de pertenencia por la institución.	YPP5: Hacer las cosas bien. Siendo responsable, siendo proactivo en esa dinámica de mejoramiento continuo
ASP6: Está en manos de todos, pero que hay una cosa fundamental y es que siempre tiene que haber una alta dirección, que tienen que trazar unas directrices con relación a su misión, visión y a unos objetivos estratégicos.	
ASP7: El servicio depende de mí, y lo que podría aportar es seguir siendo lo que soy, el entregar amor, el comprometerme con mi trabajo, con mi labor.	
ASP8: Es como cuando uno hace parte de un equipo de fútbol, el servicio es igual, en la medida en que yo aporto, en la medida en que yo me engrano, así mismo, debe ser el servicio, el servicio, también se deteriora porque alguno o algunos miembros del equipo no funcionan así mismo es también, si uno aporta, pues debe cada vez mejorar, y como se hace dentro del colegio. Aporto el sentido de pertenencia, mi conocimiento, mi persona.	

DIRECTIVO	
PREGUNTA 1: ¿Qué lo motiva a desarrollar las actividades que realiza en la Institución?	
ASD1: La familia. Me gusta lo que hago y que se enfatizan mucho los valores se piensa mucho en la parte humana y espiritual.	YPD1: el que hayamos nacido y que el Señor nos haya regalado la vocación de maestros ya en principio es un motor de vida. me motiva el servicio a la Iglesia. me motiva la comunidad, la congregación de las hermanas, su carisma tan hermoso de la educación el servicio de los pobres.
ASD2: Dios. Mi labor como educador.	YPD2: mi motivación es existencial en principio. servir a través de la educación en este escenario no solamente cognitiva, sino afectiva de fe y de construcción comunitaria
ASD3: Desarrollar la profesión, poder retribuir la oportunidad que la comunidad me ha brindado. La institución	
ASD4: Mi realización personal y profesional, ayudar a formar a niños, niñas y jóvenes.	
ASD5: La vocación de maestra, aprender de los demás, el amor a la institución, la entrega al trabajo, crecer personal, profesional y familiarmente.	
ASD6: Mi crecimiento espiritual, como profesional y familiar.	
ASD7: El amor al trabajo, el amor por lo que uno hace, por los estudiantes.	

PROFESOR	
PREGUNTA 1: ¿Qué lo motiva a desarrollar las actividades que realiza en la Institución?	
ASP1: La vocación al servicio hacia los estudiantes, hacia los padres de familia, el carisma Agustiniiano.	YPP1: A mí me motiva el gusto por mi trabajo, por lo que yo estudié
ASP2: Hacer parte de estos procesos de transformación. El agradecimiento de lo mucho que yo he recibido.	YPP2: Poder contribuir a un nuevo conocimiento y un nuevo saber en una persona me lleva a que lo pueda hacer en una forma muy agradable y muy motivante.
ASP3: El bienestar de los estudiantes, de sus familias.	YPP3: Enfoco toda mi esperanza precisamente en la educación, si yo elegí ser docente es porque siento, pienso y estoy seguro de que a través de la educación uno realmente puede hacer cambios significativos en la sociedad
ASP4: Dictar la clase de física, me gusta que los estudiantes sean críticos que actúen.	YPP4: El gusto que tengo por lo que hago, es ese deseo de poder orientar
ASP5: Que los muchachos tengan sus conocimientos. Rescatar esos valores que estamos perdiendo, como la honestidad, la humildad, el respeto y la responsabilidad.	YPP5: A mí lo que me motiva es el mismo arte de enseñar, la enseñanza es un arte y como arte se debe explorar en cada uno de los estudiantes. es motivador ver que cada día es algo diferente
ASP6: El servicio a una formación integral, que se formen como personas.	
ASP7: El amor por el servicio, Si devolver todo eso que me dieron, que para mí fue felicidad, devolvérselo a ellos para que también sean muy felices en su vida.	
ASP8: Contribuir a la formación de las personas que en un futuro serán los profesionales.	

NIVEL 2: El servicio como donación y proyección en el otro.

DIRECTIVO	
PREGUNTA 5: Si tuviera algo que compartir en su labor diaria ¿cómo lo haría? Y ¿qué sería lo que más le gustaría compartir?	
	YPD1: lo que más uno en la vida le gustaría compartir es su propia existencia, su vida, su vida que está compuesta de múltiples experiencias de toda una historia, de todas unas experiencias que lo han hecho a uno la persona que es ¿cómo lo haría? desde los diálogos espontáneos y desde la confianza que se puede dar en el acompañamiento diario y constante de los maestros
ASD1: Aprender a valorar lo que nos dan.	
ASD2: Mayores momentos de descanso, destinar a los docentes momentos que tengan para que se relajen que tengan un momento de distracción un momento de risa un momento de comida.	YPD2: comparto todo. lo otro es compartirme, que es la dimensión que me lleva a servir a través de la docencia, entonces compartirme quiere decir eso a través del servicio dar
ASD3: Los conocimientos.	
ASD4: Lo que he logrado aprender durante los años de servicio en el colegio.	
ASD5: la experiencia que nosotros tenemos como la parte de gestión de calidad, que cada uno aporte a los resultamos para tener todo el proceso.	
ASD6: La experiencia espiritual, la satisfacción del deber cumplido de ayudar, la globalidad lo que pasa en una coordinación y la alegría de enseñar.	
ASD7: Todo lo que nosotros los coordinadores, esas situaciones que nos ocurren a diario.	

PROFESOR	
PREGUNTA 5: Si tuviera algo que compartir en su labor diaria ¿cómo lo haría? Y ¿qué sería lo que más le gustaría compartir?	
ASP1: Mi vida, quien soy yo, mi cariño, mi sinceridad, mi persona, sin ningún límite, cariño, respeto, lo aprendido en una formación, el silencio.	YPP1: Siempre comparto mi experiencia en mi formación académica
ASP2: La experiencia, mi alegría, mi amor, valores, humanidad, profesionalismo, darles a Jesús con misericordia, exigencia, excelencia.	YPP2: Todo el tiempo le genero a ellos mismos la proyección de vida frente a lo que debe ser, manejando un valor importante que es la responsabilidad.
ASP3: Si uno está con Dios debe transmitir paz, tranquilidad, amor, testimonio de Dios, alegría, la superación, proyectarse, superarse a sí mismo.	YPP3: Compartir mi experiencia diaria con mi esposa.
ASP4: Mis experiencias de universidad, de colegio, mi superación profesional.	YPP4: Comparto día a día mi experiencia de vida con mis estudiantes
ASP5: Experiencias de vida, mi trabajo y mi contexto.	YPP5: Comparto mucho con mis estudiantes, También mis experiencias de vida
ASP6: Tiempo para conocer más a las personas, acercarse más al otro.	
ASP7: Contar un poquito de mi vida, decirles más o menos como es el camino, y ojalá lo sigan.	
ASP8: El compartir la amistad, respeto, solidaridad, todos los valores que construimos.	

DIRECTIVO	
PREGUNTA 6: ¿Cuántas veces al día hace una pausa para reflexionar sobre lo que hace o piensa hacer?	
ASD1: Cuando hay que entregar informes. decir Dios mío que no me vaya a equivocar.	YPD1: este tipo de servicios no permite muchas pausas. al inicio de la jornada pues siempre se intenta
ASD2: Todos un momento inicial, antes de todas las reuniones, cuando llegan los momentos de toma de decisiones por momentos fuertes a lo largo del día, antes de actuar, cuando nos equivocamos.	YPD2: que por hábito yo tengo dos momentos en el día: el primer momento es en la mañana que lo hago personalmente a la luz de la oración. y, el otro, ya en mi vida familiar, si en la noche con mi esposa
ASD3: Cuando me levanto, cuando me voy a acostar a dormir también, cuando hay situaciones complicadas de convivencia.	
ASD4: En las noches y en la mañana, durante el día pausas a nivel espiritual o personal sí.	
ASD5: Primera estancia es encomendar a Dios el trabajo las actividades del día, cuando le queda a uno algo mal.	
ASD6: Cuando me estreso parar para comer, en la mañana y en la noche. otra es durante la jornada.	
ASD7: Al iniciar la semana, iniciando el día.	

PROFESOR	
PREGUNTA 6: ¿Cuántas veces al día hace una pausa para reflexionar sobre lo que hace o piensa hacer?	
ASP1: Cuando uno sale del salón de clases, pero también están en la Eucaristía y por lo general en la noche.	YPP1: Esa reflexión en mí se da constante. esta vocación que tenemos nos permite hacer reflexiones, reflexiones casi instantáneas por decirlo de alguna manera, todo el tiempo porque estamos sujetos a contextos variables dentro del aula de clase y dentro de la sociedad en general
ASP2: Cuando me equivoco; y, la pausa explícita del día jueves en la adoración al santísimo.	YPP2: Yo también creo que ese alto y esa reflexión la hago constantemente
ASP3: En el día dos pausas en la noche y en la mañana y el Domingo en la Eucaristía.	YPP3: La reflexión sobre la labor que uno realiza debe y pues desde mi punto de vista o desde mi interior es constante
ASP4: Siempre organizo el horario, las actividades y no tengo tiempo, cuando algo salió mal o por que hice algo malo, algo que me sacude, algo muy alegre, hay sí.	YPP4: Todo el tiempo estamos en una constante reflexión
ASP5: Antes de salir de mi casa, cuando llego al colegio o tengo horas disponibles, me entro a la capillita y en la tarde, nuevamente en mi casa llego como a una pausa que hacemos en familia, la oración que hacemos.	YPP5: Si la reflexión es constante
ASP6: Por la mañana, en la noche, cuando voy para la casa.	
ASP7: En la mañana cuando estoy en la casa, mientras llego al colegio.	
ASP8: En el momento que yo llego a trabajar, voy a la capilla.	

DIRECTIVO	
PREGUNTA 2: ¿Qué opina Usted de la afirmación que hace el Papa Francisco acerca del “poder está en el servicio”?	
<p>ASD1: Estar al servicio del estudiante, de todos y pues la finalidad del colegio es el servicio el servicio de la educación, entonces también el servir se convierte en esa humildad.</p>	<p>YPD1: esta directamente relacionada con nuestro Señor Jesucristo, él identificó perfectamente el servicio he hizo del servicio una posibilidad de su reino. nosotros tenemos que ser los primeros servidores</p>
<p>ASD2: El ser humano tiene tres grandes pasiones que lo determinan: está el placer, todos queremos e poseer y está el poder. Entonces el papa, lo que nos ha enseñado es que en la medida en que esos tres impulsos los dirigamos hacia el bien se convierten en creadores, y que si los dirigimos al mal se convierten en destructores. No se trata de quitar ese instinto, sino de no gloriamos en el poder, servir a los demás, poder de decisión para dar libertad, para darle la mano a otro, en ese sentido tener poder para servir en cualquier momento, es el poder cristiano.</p>	<p>YPD2: esa expresión es una paradoja en el momento actual. considerar el servicio desde esa perspectiva de darse al otro eso de alguna manera lo empodera a uno, no necesita uno más poderes</p>
<p>ASD3: El poder para poder servir y no el poder para hacer servir.</p>	
<p>ASD4: Yo tomo esa parte de servicio como docente, entonces nosotros como docentes tenemos una parte grande en Jesucristo, el es el ejemplo al 100% como formo, como educo, Él llevo la palabra de Dios a los discípulos con amor, todo lo hacia el con amor, y pues yo creo que esa es una de las estrategias que nosotros tenemos que ese servicio que ofrecemos hacia los estudiantes en general a la comunidad educativa vaya con amor, con amor se lleva a todo mundo a donde uno quiera a dónde uno se trace, pero con mucho amor, con mucha disposición con mucha fraternidad.</p>	
<p>ASD5: La parte del servicio yo interpreto que nosotros como educadores, realmente nuestra misión el acompañamiento, mirar qué dificultades tiene el estudiante, los padres y comunidad educativa, mas es la misión de acompañar, de acercarnos a ellos de mirar que se puede hacer por ellos no solamente en la parte académica, en la parte emocional, en la parte afectiva, pues tenemos realmente de todo, papás que por lo menos no tiene todo el tiempo en el día, están solos y obviamente los niños llegan y buscan ese afecto en el colegio, esa atención muchas veces ellos llaman la atención porque le hace falta algo en ese sentido de misericordia con ellos , yo lo relaciono mucho con la parábola del bus samaritano, que pues no solamente es curar una herida, sino es ir más allá de la condición humana y que realmente, por ejemplo el servicio también va con las áreas del conocimiento, que no es solamente aprender matemáticas por aprender, sino realmente nosotros estamos enseñando matemáticas, para qué estamos enseñando sociales y eso tiene que ir como finalidad y servicio a los demás, el para que, una finalidad de servicio.</p>	
<p>ASD6: Es como romper paradigma. El verdadero poder está en brindar tus manos como un instrumento para poder servir a los demás, al ser un instrumento de servicio para los demás estas dándoles a otras personas oportunidades, conocimientos y ellos también te están dando ese conocimiento, el poder va direccionado al servir para un fin común un fin individual un fin que va beneficiamos.</p>	
<p>ASD7: Cuando uno asume un papel de coordinadores de la institución, yo creo que no se debe perder este horizonte de estar siempre al servicio de los demás, no estoy arriba y los demás están a mi servicio sino yo siempre voy a seguir sirviendo a los demás a los profesores a los estudiantes a mis compañeros, con amor y no tomo ese mando sino estoy siempre al servicio de estas personas con las que cuento.</p>	

PROFESOR	
PREGUNTA 2: ¿Qué opina Usted de la afirmación que hace el Papa Francisco acerca del “poder está en el servicio”?	
ASP1: Hay más virtud cuando se sirve con humildad que cuando se manda con tiranía, no es el servilismo, el hecho de que quiero que me vean por eso sirvo desvirtúa lo que es el servicio. Jesús vino a servir, sin importar quién fuera. Yo cómo estoy sirviendo, a quién estoy sirviendo, si me estoy sirviendo a mí, estoy sirviendo a los padres de familia, a los compañeros a los estudiantes o a Dios, porque por último será eso, a quién estoy sirviendo, si estoy sirviendo, la voluntad de Dios que me envió al colegio a enseñar con una misión o estoy haciendo otras cosas diferentes a eso, es una reflexión personal qué debemos hacer cada uno de nosotros.	YPP1: En cuanto a que somos agentes en sí, el buen ejemplo de un individuo genera un cambio trascendental en la sociedad.
ASP2: Cuando uno está sirviendo uno se enfoca en dar al otro, se abre un campo de posibilidades, que me permiten conocer al otro y allí es donde se van creando los vínculos y lo traigo al contexto con los estudiantes, yo lo conozco, sé por dónde meterme, por dónde llegarle y es ahí donde yo creo que esta el poder, pero un poder que humaniza, esas son las necesidades de mi niño, de mi niña, porque donde lo reconocí pues a través de estar pendiente de él y atendiéndolo y sirviéndolo y buscando la mejor alternativa eso me da a mí y un cierto espacio llámelo autoridad digámoslo así, donde yo me gano ese espacio sirviendo.	YPP2: Si yo quiero logro, entonces, qué indica, que el poder está en querer dar las cosas de la mejor manera
ASP3: La frase el poder está en el servicio, si nosotros tenemos una responsabilidad y de manera particular nosotros como docentes, como profesores es saber aprovechar el conocimiento que tenemos, todo lo que hemos recibido nosotros, también para darlo, tenemos más herramientas tal vez que los estudiantes, entonces es llenarles de todas esas herramientas para servirles a ellos, para ayudarles, para cada vez fortalecer mas el servicio que nos ha encomendado no solamente el colegio sino Diosito, a quien estamos sirviendo.	YPP3: Es precisamente eso, que cuando las personas somos capaces de servir al otro realmente vamos a ser agentes transformadores dinámicos
ASP4: Lo que quiere el Papa es que siempre debemos estar con poder es estar al servicio del otro, o sea estoy precisamente porque el otro quiso que yo estuviera para ayudar, para que le sirviera para que me dijera como podía estar mejor, ayudar está bien, decir usted que necesita en que le puedo ayudar.	YPP4: Eso es el servicio darse al otro sin esperar ninguna retribución
ASP5: Los estudiantes nos ven a nosotros como el profesor, el que tiene la autoridad, el que manda, él es el que está en la clase, y pues él como nosotros hasta qué punto llegamos al nivel de ellos de igualarnos para que ellos nos entiendan y comprendan para que ellos comprendan que así como nosotros estamos en un nivel alto ellos pueden llegar a ese nivel, pero nosotros también con nuestro ejemplo, no que nosotros somos los que mandamos y lo que nosotros decimos se hace, sino que sean actitudes, y que ellos también lleguen a sus conocimientos, no que nos vean como él es el que manda, él es el que tiene la autoridad, sino que nosotros también, llegar a ese nivel de los estudiantes.	YPP5: El servicio es vocación y por ejemplo es lo que cada uno de nosotros hemos elegido de nuestras vidas la vocación con relación a la enseñanza. También tiene enseñanza como poder mediante esa enseñanza formar a un individuo
ASP6: Él hacia como un llamado especial, el cual resumo de una palabra, la vida pública, la gente que está dirigiendo, por ejemplo los políticos y hacia un llamado también a la Iglesia, donde mostraba que la Iglesia debía ser como más humilde, como más humana, una persona, con el ansia de poder no debería perder ese sentido humano, humilde frente al otro, como por ejemplo Jesús cuando hizo sus buenas acciones no se puso a mirar si era pobre, era niño, anciano, y así mismo debería ser la Iglesia cuando su educación pastoral, debe ser la misma y no perder como ese horizonte frente al servicio.	
ASP7: Además de servir y pues de hecho todos por vocación tenemos esa palabra muy arraigada en nuestras vidas y en nuestro actuar como ejemplo, el que ellos también están para servirse entre ellos mismos y servir en sus casas, y no servir exactamente como tu decías sino servir de estar pendiente del otro de dar la mano de ser complemento, en todo momento así sea en pequeños.	
ASP8: Yo considero que el servicio debe ser una de las facultades que uno recibe por el bautismo, en el bautismo uno recibe ser sacerdote, profeta y rey y es el rey, es el servicio, la disponibilidad que tiene el ser humano para poder ayudar a los demás, yo creo que ahí está la situación, yo sirvo como una situación de mi bautismo como un apoyo que yo debo brindar por que lo recibí y lo debo dar.	

NIVEL 3: La cultura del servicio.

DIRECTIVO	
PREGUNTA 3: ¿Considera Usted que esta premisa se vive en su institución?	
<p>ASD1: yo lo veo por el lado del servicio al cliente, con el padre hemos enfatizado mucho la parte de atender bien a los niños, de prestarles buena atención a los padres de familia.</p>	<p>YPD1: entonces que lo vivimos estamos en ese proceso, nuestra propuesta es clara en ese sentido, nuestro PEI y todo el sistema de evaluación y promoción y toda la propuesta desde el manual de convivencia esta sugerida desde allí, desde la vivencia de la educación como el servicio desde allí...desde un testimonial continuo de nuestros maestros, estamos dando ese camino</p>
<p>ASD2: Cuando uno es realista uno no alcanza el 100% nunca, yo considero que en el colegio estamos en ese proceso de ser mas servidores de ser cada día mejores seres humanos que sirvamos a nuestros niños que sirvamos a todas las personas, por nuestro mismo ambiente estamos en un alto grado de servicio, hay un alto grado de docentes que son dedicados que no le importa muchas cosas personales sino que piensan en los estudiantes se ve un compromiso grande de muchos administrativos de nuestras coordinaciones, somos gente que honestamente buscamos servir, sabemos que nos falta muchísimo sabemos que somos perfectibles y que todos los días podemos ser mejores servidores de la comunidad.</p>	<p>YPD2: el colegio si está respondiendo a la propuesta del servicio empezando por la misma congregación de hermanitas, el hecho de haberse establecido en este sector y el de generar un servicio educativo a las clases y familias más necesitadas</p>
<p>ASD3: Nosotros educamos con amor esta labor no es fácil es difícil y formas personas como son nuestros estudiantes de una manera es complicado pero lo estamos haciendo de echo que nos entregamos con vocación y con amor y hay esta el servicio.</p>	
<p>ASD4: Logar el 100% es algo difícil mas cuando hablamos de una institución donde hay tantas personas, pero de una u otra forma se ha visto ese crecimiento de esa parte de servicio dentro de la institución y esa parte de ayuda para los diferentes dependencias y diferentes personas que conforman la comunidad educativa, yo pienso que llegar al 100% es imposible, pero si vemos un porcentaje diría yo altico, en cuanto al manejo de el servicio.</p>	
<p>ASD5: Este valor a crecido, llevo 11 años en la institución y uno ve, pues como somos una familia y todos tratamos de colaborar con todo, Gloria decía así de pronto hay personas que todavía les cuesta nos cuesta a nosotros mucha a veces no somos perfectos pero realmente se ha visto un gran proceso y sé que realmente uno de los valores que se vive en el colegio es el servicio no el 100% pero uno lo ve, lo siente y lo vive y uno lo percibe en el ambiente laboral.</p>	
<p>ASD6: A veces uno en su propia subjetividad piensa que está sirviendo y no lo está haciendo y me ha sucedido, pero si es evidente en el colegio que si hay una ambiente de colaboración de entrega de ayudar a los demás, de anteponer en muchas situaciones sus propias obligaciones por que hay uno logra percibir eso y entre nosotros para ayudar al otro, colabora, tenemos que seguir avanzando.</p>	
<p>ASD7: x</p>	

PROFESOR	
PREGUNTA 3: ¿Considera Usted que esta premisa se vive en su institución?	
ASP1: A mí me parece que si se vive, de acuerdo a la capacidad que cada uno tiene de servir incluso al conocimiento que uno tiene de servicio. Claro hace falta más, si, tanto de parte de nosotros, directivos, papás y estudiantes, en todo se debe hacer un esfuerzo en cuanto el concepto de servicio global así a la institución, pero el concepto general es sobresaliente	YPP1: Si, pues efectivamente, se evidencia todo el tiempo aquí en la institución
ASP2: Cuando yo pienso en esta institución puedo decir que hago parte, me esfuerzo por servir y nos solamente eso, yo también veo el testimonio en mis compañeros, sus prioridades ¿sí? Es el ser humano, cuando no son nuestros niños, somos nosotros mismos, ésta es la prioridad, y pues los esfuerzos de quienes nos están dirigiendo en esta comunidad, uno tiene que estar empeñándose en esto, yo tengo que decir que si veo compañeros míos y yo también, que se esfuerzan por vivir esta premisa.	YPP2: El hecho que se están formando en querer realmente poder contribuir a otros seres
ASP3: Se está dando en la institución, una frasecita muy bonita un adagio popular que dice que nadie da de lo que no tiene y en cierta manera a nosotros como docentes, la misma institución se preocupan desde las mismas directivas, coordinación, se preocupan por darnos reuniones y charlas para que nosotros tengamos más herramientas para dar más, para servir mas a nuestros estudiantes, bueno, está faltando esto en los jóvenes, existen estas dificultades que podemos hacer para ayudarles a ellos, para servirles para colaborarles, para que sigan saliendo adelante, entonces yo creo que el objetivo de servir, de ayudarnos entre todos, incluso entre los mismos compañeros, si se da y con el objetivo de dar más a nuestros estudiantes y padres de familia y a los mismos compañeros.	YPP3: Si, precisamente en la visión, cierto, de la institución, es uno de los pilares que de alguna manera rige todo nuestro quehacer pedagógico el testimonio por parte de la misma rectora
ASP4: esta en nosotros la intención de hacerlo pero muchas veces no se cumple, uno siempre tiene como esa espera a una recompensa, normalmente un servicio se hace con desinterés, no dada económicamente, si no un gracias de un estudiante, y a uno se le acaba el interés por el servicio, por que cuando un estudiante le trata mal a uno como que no es correspondido por eso que uno está dando un servicio, y uno reacciona como no mas, pero la intención es servir, y hacerlo pero somos humanos y a veces, uno se deja llevar por la falta de ser correspondido por el otro, y uno no tiene que esperar eso necesariamente, porque servicio es servicio.	YPP4: El lema de pastoral que se fomenta es "gigantes de la caridad", si, como ellos van a contribuir a esa sociedad por medio del servicio, es como fomentar en ellos mismos esa virtud de servir a otro
ASP5: Pues con respecto a lo que decía Ángela que a veces uno en el servicio, pues espera algo, uno también sabe que su servicio es hacia los estudiantes, pero también hacia su comunidad y con las personas que comparte, es a veces triste cuando uno en su área trata de dar lo mejor, sirve a los demás, trata de ayudar a los demás y recibe cosas fuertes hacia uno, pero sin embargo como dice el padre Aleycer: hay que tener fortaleza y hay que tener que dar lo mejor porque estas acá, y si estas en este lugar es porque te lo mereces y estás dando un servicio a los demás y más que todo hacia los estudiantes, y pues ese es el premio al final que uno logra de ellos. Que es lo realmente importante.	YPP5: Ese granito de arena allí a nivel ético, moral y de lo que se puede manifestar como docentes a los mismos educandos
ASP6: El servicio hacia los demás se cumple un fin único que sería formar al hombre para la sociedad, entonces siempre estamos en función de prestar y dar lo mejor de sí para los muchachos, para los padres de los niños, díganos a ofrecer la calidad a los muchachos a acompañarlos en el proceso, lo veo reflejado en ese estamento, está una alta dirección, están las coordinaciones, están los maestros, están los muchachos, los padres de familia, en si se ve reflejado, el servicio.	
ASP7: Yo pienso que la vida siempre ha tenido dos palabras que son lo urgente y lo importante, siempre he pensado que lo urgente de nosotros, son las valoraciones, el entregar muchas cosas, entregar a tiempo horarios, bueno en fin todo lo urgente que trae la vida; pero lo realmente importante si sería la premisa del servicio hacia los demás y que todos tengamos como ese sello de servicio, y si no, pues, yo pienso que no funciona.	
ASP8: A partir del colegio el objetivo es el servicio y de alguna manera cuando nosotros nos formamos para ejercer esta función de educadores de alguna manera nosotros aceptamos el servir a los demás como bien lo dicen a veces se cansa uno, se indispone a veces con los muchachos pero el propósito de nosotros es el servicio a la comunidad que uno educa, esa es la función, y sobre todo pues ya entra a jugar la particularidad de cada persona en la forma, en que sirve y de acuerdo a los procesos de cómo sirve.	

ANEXO B. CONSENTIMIENTOS

Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

Yo, Emilse Escobar Rios identificado con la CC N° 28788.914 de ~~Manizales~~ soy conocedor(a) de la intención investigativa del proyecto configuración del "ETHOS INSTITUCIONAL" DESDE EL CONCEPTO DE SERVICIO: UN CAMINO PARA UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD, para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: Emilse Escobar Rios.

Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

Yo, William Alexey Gantivo identificado con la CC N° 80058911 de Bogotá soy conocedor(a) de la intención investigativa del proyecto configuración del "ETHOS INSTITUCIONAL" DESDE EL CONCEPTO DE SERVICIO: UN CAMINO PARA UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD, para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: William Gantivo

Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

Yo, Freddy Andrés Sierra F. identificado con la CC N° 1071.764.470 de La Calera soy conocedor(a) de la intención investigativa del proyecto configuración del "ETHOS INSTITUCIONAL" DESDE EL CONCEPTO DE SERVICIO: UN CAMINO PARA UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD, para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: _____



Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

Yo, Alexandra Barbosa García identificado con la CC N° 1023862210 de Bogotá soy conocedor(a) de la intención investigativa del proyecto configuración del "ETHOS INSTITUCIONAL" DESDE EL CONCEPTO DE SERVICIO: UN CAMINO PARA UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD, para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: _____

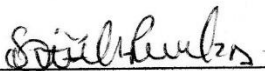


Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

Yo, Sandra Patricia Arevalo identificado con la CC N° 1022.325.150 de Bogotá soy conocedor(a) de la intención investigativa del proyecto configuración del "ETHOS INSTITUCIONAL" DESDE EL CONCEPTO DE SERVICIO: UN CAMINO PARA UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD, para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: _____



Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

Yo, Olga Yezaida Galvis S. identificado con la CC N° 51731403 de Btd soy conocedor(a) de la intención investigativa del proyecto "El 'Ethos Institucional' desde el concepto de servicio: un camino para una educación de calidad", para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: 

Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

Yo, Myriam Gómez Domínguez identificado con la CC N° 2917561386 de Profesional soy conocedor(a) de la intención investigativa del proyecto "El 'Ethos Institucional' desde el concepto de servicio: un camino para una educación de calidad", para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: 

Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

Yo, Juan Manuel Guerrero Forero identificado con la CC N° 79238342 de Bogotá soy conocedor(a) de la intención investigativa del proyecto "El 'Ethos Institucional' desde el concepto de servicio: un camino para una educación de calidad", para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: 

Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

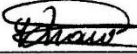
Yo, Luz Angela Bello Rodriguez identificado con la CC N° 52.585.876 de Bogotá soy conocedor(a) de la intención investigativa del proyecto "El *Ethos Institucional*" desde el concepto de servicio: un camino para una educación de calidad", para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: 

Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

Yo, Diana Sarmiento Cruz identificado con la CC N° 43572751 de Medellin soy conocedor(a) de la intención investigativa del proyecto "El *Ethos Institucional*" desde el concepto de servicio: un camino para una educación de calidad", para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: 

Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

Yo, Haumer Alfredo Delgado Pineda identificado con la CC N° 91.498.491. de Bucaramanga soy conocedor(a) de la intención investigativa del proyecto "El *Ethos Institucional*" desde el concepto de servicio: un camino para una educación de calidad", para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: 

Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

Yo, William Mendret identificado con la CC N° 1019024081 de Btá soy conecedor(a) de la intención investigativa del proyecto "El 'Ethos Institucional' desde el concepto de servicio: un camino para una educación de calidad", para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: 

Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

Yo, Jenny Elenit Baena C. identificado con la CC N° 60.378.673 de Cartago soy conecedor(a) de la intención investigativa del proyecto "El 'Ethos Institucional' desde el concepto de servicio: un camino para una educación de calidad", para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: Jenny Elenit Baena C.

Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

Yo, Johanna Andrea Peraloza identificado con la CC N° 52479390 de Bogotá soy conecedor(a) de la intención investigativa del proyecto "El 'Ethos Institucional' desde el concepto de servicio: un camino para una educación de calidad", para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: Johanna Peraloza

Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

Yo, Constanza Campo Cabiativa identificado con la CC N° 52145330 de Bogotá soy concededor(a) de la intención investigativa del proyecto "El 'Ethos Institucional' desde el concepto de servicio: un camino para una educación de calidad", para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: Constanza Campo C

Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

Yo, JAME IVÁN SÁNCHEZ GARCÍA identificado con la CC N° 79866176 de BOGOTÁ soy concededor(a) de la intención investigativa del proyecto "El 'Ethos Institucional' desde el concepto de servicio: un camino para una educación de calidad", para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: JAME IVÁN SÁNCHEZ GARCÍA

Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

Yo, CARLOS HUGO TOLO TORINO identificado con la CC N° 13013174 de proct. soy concededor(a) de la intención investigativa del proyecto "El 'Ethos Institucional' desde el concepto de servicio: un camino para una educación de calidad", para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: CARLOS TOLO TORINO

Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

Yo, Gloria Dilsa Palacios Avila identificado con la CC N° 52.999.574 de Bogotá soy conocedor(a) de la intención investigativa del proyecto "El 'Ethos Institucional' desde el concepto de servicio: un camino para una educación de calidad", para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: Gloria Dilsa Palacios Avila.

Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

Yo, Milena Buitrago Lozano identificado con la CC N° 20.390.525 de Abeldez soy conocedor(a) de la intención investigativa del proyecto "El 'Ethos Institucional' desde el concepto de servicio: un camino para una educación de calidad", para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: 

Bogotá, DC, 24 de marzo de 2015

CONSENTIMIENTO

Yo, Laura Raquel Coy S. identificado con la CC N° 23993874 de Saboyá soy conocedor(a) de la intención investigativa del proyecto "El 'Ethos Institucional' desde el concepto de servicio: un camino para una educación de calidad", para cual, autorizo hacer uso de la información recolectada a través del Focus Group.

En constancia firmo: 

ANEXO C: CONSTANCIA DE VIABILIDAD



COLEGIO "YERMO Y PARRES"

SERVAS DEL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS Y DE LOS POBRES
Calle 76 No. 81-33 – Teléfono: 2 52 11 03 – B. La Granja
Código ICFES 032961 - INSCRIPCIÓN No. 2047
DANE: 311265000954



Bogotá, D. C. 4 de junio de 2015

Señores

UNIVERSIDAD DE LA SABANA, FACULTAD DE EDUCACIÓN, MAESTRÍA EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Atn. Dra. LUZ YOLANDA SANDOVAL ESTUPIÑÁN

Chia, Cundinamarca

El Colegio YERMO Y PARRES y en su nombre el Consejo Directivo,

HACE CONSTAR

1. Que la Hna. YULY YOHANA ASCENCIO PATIÑO, identificada con CC 53.050.953 de Bogotá, presentó a este honorable Consejo su proyecto de investigación titulado: "EL ETHOS INSTITUCIONAL DESDE LA CONCEPCIÓN DE SERVICIO CAMINO PARA UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD", para el cual diseñaron como técnica de recolección de información un *Focus Group* en el cual participaron los Coordinadores Académico y de Convivencia y los docentes: Sandra Arévalo, Alejandra Barbosa, Emilce Escobar, William Gantiva y Fredy Sierra.
2. Que la propuesta presentada es viable, ejecutable y coherente con la filosofía institucional, por lo cual se da vía libre para ser ejecutada.
3. Que felicitamos a la Universidad de la Sabana, a la Directora de la Tesis Mg. Claudia Fernanda Monroy Guerrero y a los autores Hna. Yuly Yohana Ascencio Patiño y Fray Aleycer Vivas Ortiz.

En constancia firman la presente algunos representantes de este honorable Consejo:

Representante Comunidad de Hermanas

Representante del Sector Productivo

Coordinador Académico

Secretaria Académica

Representante de Exalumnos

Representante del Consejo de Padres



COLEGIO AGUSTINIANO SUBA
ORDEN DE AGUSTINOS RECOLETOS

Nit. 860006334-2
 Inscripción S.E.D. 1613 DANE 311769000661 ICFES 066787
 Resolución N° 8418 de 02 de diciembre de 1997
 Preescolar, Educación Básica (1° a 9°)
 Educación Media (10° y 11°)



Señores

UNIVERSIDAD DE LA SABANA, FACULTAD DE EDUCACIÓN, MAESTRÍA EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Atn. Dra. LUZ YOLANDA SANDOVAL ESTUPIÑÁN


Chía, Cundinamarca

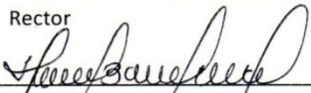
El Colegio AGUSTINIANO SUBA y en su nombre el padre Rector y Coordinadores,

HACEN CONSTAR


1. Que Fr. ALEYCER VIVAS ORTIZ, OAR, identificado con CC 74'866.032 de Trinidad - Casanare, presentó al Padre Rector Fr. Jaime Iván Sánchez Gordillo, OAR y Coordinadores de la Institución su proyecto de investigación titulado: "EL "ETHOS INSTITUCIONAL" DESDE EL CONCEPTO DE SERVICIO: CAMINO PARA UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD", para el cual diseñaron como técnica de recolección de información un *Focus Group* en el cual participaron algunos docentes y directivos.
2. Que la propuesta presentada es viable, ejecutable y coherente con la filosofía institucional, por lo cual se da vía libre para ser ejecutada.
3. Que felicitamos a la Universidad de la Sabana, a la Directora de la Tesis Mg. Claudia Fernanda Monroy Guerrero y a los autores Hna. Yuly Yohana Ascencio Patiño y Fr. Aleycer Vivas Ortiz.


En constancia firman la presente:

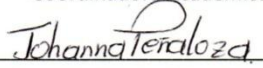

 FR. Jaime Iván Sánchez Gordillo, OAR
 Rector

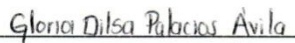

 Milena Buitrago Lozano
 Coordinadora de Calidad

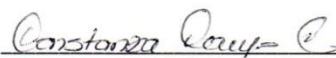

 SUEA
 Coordinación
 Convivencia Bachillerato
 Carlos Hugo Polo Patiño
 Coordinador de Convivencia 9º - 11º


 Patricia Rojas Joya
 Coordinadora de Convivencia J - 5º


 Laura Raquel Coy Suárez
 Coordinadora Académica


 Johana Andrea Peñaloza Mancipe
 Coordinadora de Bienestar


 Gloria Dilsa Palacios Ávila
 Coordinadora de Convivencia 6º - 8º


 Constanza Campo Cabiativa
 Coordinadora de Contabilidad

ANEXO D: IMPACTO - LO QUE NOS HACE GRANDES ES RECONOCER LO QUE HEMOS RECIBIDO

La Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas ha dejado huella en nosotros, ya que no sólo aprendimos unos conocimientos de investigación, administrativos, financieros, pedagógicos, sino que fuimos más allá, y es que además, de los conocimientos se nos permitió llegar a lo esencial que es el reconocimiento de nosotros mismos y de los que nos rodean como personas que somos.

Por ello, cómo no agradecer tanta sabiduría expuesta durante estos dos años de arduo trabajo, donde, sin descanso, la Universidad a través de cada uno de sus catedráticos y nosotros como estudiantes hemos construido tantas cosas, entre ellas, conocer y ver cómo en cada una de los módulos se refleja el interés por prepararnos como profesionales integrales, el cuidado que se tiene de alimentar no solo nuestro conocimiento sino mucho mejor aún, nuestro espíritu, base principal de nuestras relaciones personales y laborales, para ser tierra buena y producir mucho fruto.

Al escuchar cada una de las exposiciones hemos podido confirmar lo que nos proponíamos al iniciar nuestra tarea directiva, no debíamos ser en nuestros colegios la persona oculta, escondidos en una oficina, detrás de un escritorio, asustando a todo aquel que allí nos visitara, ni la cara larga o con gestos de mal humor para aterrorizar a las personas; todo lo contrario, queríamos estar ahí siempre para todos: estudiantes, profesores, padres de familia y demás comunidad educativa.

Cuando iniciábamos nuestro servicio el Padre Aleycer en la vicerrectoría del colegio Agustiniiano Suba y la hermana Yuly en la rectoría del colegio Yermo y Parres, emprendíamos una misión sin tener muchos elementos directivos, teníamos muy claro que lo más importante era la persona, escuchar detenidamente, atenderle con toda la atención posible, sacando el tiempo para dedicarlo a quien lo necesitara, encontramos tropiezos, claro que sí, pero teníamos que romper el paradigma de los religiosos estrictos, amargados e implacables, por ello, sello de nuestra personalidad es vivir, mostrar y comunicar un Cristo sonriente, alegre, feliz y sobre todo realizado en nuestro ser que se transparenta por medio de nuestras palabras y acciones cotidianas.

Al ir recorriendo los contenidos de la Maestría, fuimos adquiriendo los conocimientos necesarios para mejorar nuestra tarea directiva, los elementos necesarios para hacer cumplir la norma pero teniendo presente que sobre la normativa esta la historia personal de nuestros estudiantes, la situación específica en la que se presentan las irregularidades e incumplimientos al Acuerdo de Convivencia y que para esto nos hemos apoyado en un grupo de expertos para que nos colaboren en esta atención casi personalizada y poder salir adelante, en la ayuda constante de la formación de nuestros estudiantes, porque lo importante no es castigar sino estimularles y motivarles para que a través de la experiencia cada uno aprenda y haga la diferencia para aplicarla en futuras situaciones en sus vidas. Es de resaltar que la exigencia académica es muy ardua pero no pasando por encima de la persona, ya que, aunque siempre estuvieron las lecturas de diversos libros, las síntesis de los mismos y diversos trabajos de cada una de las materias siempre estuvo en primer lugar la persona, siendo escuchada y atendida en diversas circunstancias.

Comentar también que desde las reflexiones hechas por el Dr. Rodríguez, en torno al tema de cultivar la virtud de la fortaleza, nos pareció muy necesario empezar a dialogarlo con las personas que nos rodean, principalmente los Docentes, Directivos, Estudiantes y personas de Servicios Generales y administrativos, porque no podemos negar que estamos muy influenciados por la cultura mediática, que nos ha convertido en aficionados consumidores, en personas fachadas que aparentamos ser felices teniendo cosas, pero infelices porque el corazón está vacío, o mejor lleno de “basura”, menospreciamos lo nuestro y preferimos los productos extranjeros antes que la producción nacional, visitamos las tiendas con nombres extraños y no valoramos las creaciones de nuestros compatriotas; no podemos permitir, desde la educación y en especial de cultivar en nuestros destinatarios la puesta en práctica de las virtudes, como: la fortaleza, la justicia, la templanza y la prudencia que nos hacen ser verdaderos seres humanos.

Por otra parte y que está muy enlazado con lo anterior es el tema de la globalización que no puede homogenizarnos, no puede convertirnos en *robots* que solo siguen instrucciones, no podemos permitir que los avances, que tan beneficiosos son,

destruyan lo que por siglos ha constituido nuestra historia como personas, como pueblo, como nación, no podemos permitir que la globalización excluya e imponga sobre los débiles y haga prevalecer a los poderosos, lo que tiene que hacer es trabajar en la igualdad, que los grandes ayuden a los pequeños y que lo que se comparta sea lo que se necesita y se puede ofrecer, no solo dar de lo que sobra. En este contexto, qué importante fueron las enseñanzas de nuestros docentes que desde el enfoque antropológico y humanístico se nos recordó que lo verdaderamente importante es aprender a darnos, expresado explícitamente en la donación y entrega plena.

Por eso cobra importancia el hecho de ser directivo, no, en cuanto al puesto que permite ejercer en algunos momentos el poder sino en la manifestación del amor por aquél que es persona como cualquier directivo; y, desde ahí, con el testimonio brindar apoyo y esperanzas, que permitan el crecimiento no sólo de la institución educativa sino de todos como miembros activos que conforman la verdadera familia educativa. Para nosotros, desde nuestras comunidades religiosas ya sea la Congregación de las Siervas del Sagrado Corazón de Jesús como los Agustinos Recoletos por nuestro ser y desde nuestros objetivos misionales se hace un poco más fácil, o bueno así debiera ser, ya que los cargos no se toma por el ascenso, como en el caso de los ejecutivos, quienes ascienden en los cargos hasta llegar al más alto nivel; por ejemplo: tanto la Superiora como la hermana de la cocina están prestando un servicio, después cambiarán los papeles y no pasará nada, ninguna de las hermanas sentirá esto como una violencia contra su persona, por ello, se puede ilustrar con el ascensor, que lo importante no es que esté en el piso más elevado sino que preste un servicio, y así, se hace tan importante y necesario cuando está en el sótano como cuando está en el piso más elevado.

Lo anterior en coherencia con lo que hablaba el Dr. Rodríguez que el Directivo debía vivir su gestión desde el servicio, confirmando lo que ya el Padre Yermo nos enseñaba: "...ninguna Sierva debe desear los cargos y al estar en ellos debía vivirlos y hacerlo pensando en el servicio que prestaba a la Congragación y en ella a la Iglesia", por eso todo fue un proceso que nos permitió recordar, fundamentar y aprender que los medios son importantes pero que lo verdaderamente valioso es el fin que es la persona a la cual, debemos servir con amor, como si se tratase del mismísimo Jesucristo, nuestro Salvador.

Es así, como con alegría podremos decir en un futuro próximo no sólo tenemos un postgrado, una maestría sino somos egresados de la gloriosísima Universidad de la Sabana donde se nos enseñó a SER PERSONA que sirvamos con amor y cariño, que investiguemos y debatamos las ideas pero que respetemos a todas las personas.