

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

**DESARROLLO DE UNA CULTURA DEL SERVICIO
ANTROPOLOGICO EN EL COLEGIO GERARDO PAREDES**

Alexandra Pedraza Ortiz

Gustavo Adolfo Matiz

Universidad de la Sabana
Facultad de Educación,
Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas

Chía, 2016

DESARROLLO DE UNA CULTURA DEL SERVICIO

ANTROPOLOGICO EN EL COLEGIO GERARDO PAREDES

Eje de profundización: Cultura Organizacional

Alexandra Pedraza Ortiz, Investigadora principal

Magister en Educación

Gustavo Adolfo Matiz, Investigador Auxiliar

Magíster en Educación, New Port University, Florida

Universidad de la Sabana

Facultad de Educación

Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas

Chía, 2016

AGRADECIMIENTOS

Al culminar mis estudios para optar el título de Magister en Dirección y gestión de Instituciones Educativas, doy gracias a Dios por las oportunidades que día a día ha puesto en mi camino y que se evidencian en este trabajo de grado, a la Universidad de la Sabana, por haberme permitido participar en la búsqueda de la superación académica y en el campo de mi actividad profesional.

A mis profesores por sus enseñanzas sus experiencias, su paciencia y profesionalismo, pues de ellos aprendí no solo sus conocimientos sino también su experiencia para llevarme a la culminación de mi trabajo de tesis, a todos ellos mil gracias.

Gracias a la Secretaria de educación que nos ha permitido mejorar como profesionales dándonos esta oportunidad tan valiosa gracias.

En fin a todas las personas que me han asesorado por su apoyo y paciencia en la búsqueda de mis objetivos.

A todos mil gracias.

CONTENIDO

RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
INTRODUCCION.....	12
1. PROBLEMA Y SU JUSTIFICACION.....	14
1.1.PROBLEMA.....	14
1.2. JUSTIFICACION.....	16
1.3 OBJETIVOS.....	18
1.4 ANÁLISIS DE CONTEXTO.....	19
1.5. ALCANCE Y LIMITACIONES.....	23
1.6 ANTECEDENTES.....	24
2. MARCO TEORICO.....	25
2.1 Enfoques organizacionales.....	25
2.2 Relacion entre los enfoques con la cultura del servicio.....	26
2.3 Organización e institución.....	30
2.4 Institución educativa.....	33
2.5 De la categoría cultura a la categoría cultura escolar.....	34
2.6 Cultura institucional.....	40
2.7 El servicio.....	45
2.7.1 .La clave del servicio es el amar.....	56
2.7.3. Caracterización de la profesión Docente.....	59
3. METODOLOGIA.....	61
3.1 Tipo de investigación.....	61
3.2 Instrumentos de recoleccion de Informacion.....	64
4. RESULTADOS.....	73
5 SINTESIS DE LOS RESULTADOS.....	90
6 CONCLUSIONES.....	91
7 RECOMENDACIONES.....	96
8 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	102

ANEXOS

Anexo 1 Modelo de entrevista.....	70
Anexo 2 Modelo de Encuesta.....	71

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. Sub categorías.....	64
TABLA 2. Análisis Pregunta 1.....	74
TABLA 3 Análisis Pregunta 6.....	75
TABLA 4 Análisis Pregunta 3.....	76
TABLA 5 Análisis Pregunta 4.....	77
TABLA 6 Análisis Pregunta 5.....	78
TABLA 7 Análisis Pregunta 7.....	79
TABLA 8 Análisis Pregunta 2.....	80

CUADROS

Cuadro comparativo: Cultura organizacional.....	33
Matriz: Categorías.....	65

RESUMEN

La presente investigación pretende indagar por el Servicio desde el radical antropológico, la indagación que se desarrolla es de corte cualitativa con alcance descriptivo, pues "se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio" (Bernal, C.3 2010, p. 113). Mediante el análisis de situación particular, derivada de un diagnóstico, se presentan los rasgos de la cultura institucional desde el concepto de servicio, para, posteriormente generar una propuesta de mejoramiento.

Para el presente trabajo se realizó una muestra no probabilística por conveniencia. La realización del proyecto se efectuó en la jornada de la tarde con una población de 63 docentes y 2 directivos, incluyendo a la Rectora, se utilizaron como instrumentos la entrevista, grupo focal y la encuesta para recoger la información. El análisis de los datos se realizó aplicando elementos de la teoría fundamentada, de la situación particular que hace referencia al objeto de estudio de este proyecto; su labor en este sentido se constituye en una guía y en una orientación que permite plantear una propuesta de servicio desde el radical antropológico para intervenir la dinámica de la cultura de la institución

Palabras claves: Cultura Institucional, Cultura del servicio, servicio antropológico,

ABSTRACT

The present investigation makes part of the axis deepening of Culture, the inquiry that develops is a qualitative research with descriptive scope because "the characteristics or features of the situation or phenomenon under study are reported" (Bernal, C.3 2010, p. 113). Through the analysis of a particular situation resulting from a diagnosis, the features of the organizational culture are presented from the service concept, order to subsequently generate a proposal to improve the service culture.

For the present, work a non-probability sample of convenience wasper formed. The projectis completed at the journey of the evening with a population of 63 teachers and 2 managers including the principal, using as instruments the interview, focus group and survey to collecting formation. The data analysis was conducted using elements of the grounded theory. The analysis of the particular situation that refers to the object of this study project; in this sense, it's works constitutes a guide and an orientation that allows a proposal for the service from the radical anthropological to intervene dynamics of the culture of the institution

Key words: Institutional Culture, service Culture, anthropological service.

INTRODUCCION

En los últimos años, una de las preocupaciones de las instituciones educativas es crear las condiciones y oportunidades dirigidas a desarrollar en los estudiantes sus potencialidades, en un ambiente de armonía, solidaridad, y bienestar. Ayudar al que lo necesita es la columna vertebral de nuestro que hacer, por ello implementar una cultura del servicio desde el radical Antropológico. Dirigida a directivos y docentes donde se hace una invitación para que en la reflexión se pueda crecer en lo personal y profesional.

Según Altarejos (2003) y siguiendo los planteamientos de Pérez López (citado por Sandoval, 2008).

“La dimensión subjetiva del trabajo, por cuanto lo que se resalta es el servicio como ayuda, en donde se logra fundamentar la calidad educativa bajo el principio de la solidaridad o del radical antropológico personal. Es por eso, que el "ethos" docente se convierte en una profesión asistencial, lo cual no podría asimilarse, si se partiera de una dimensión objetiva del trabajo, en donde lo que prima es el principio de resultado o del radical moderno.”(p 7)

El propósito de este trabajo es elaborar una propuesta para desarrollar una cultura del servicio desde el radical Antropológico para el colegio Gerardo Paredes teniendo en cuenta que quienes la formulamos trabajamos en esta institución oficial donde se implementaría dicho proyecto

Esta se enmarca dentro de las prioridades estratégicas para la educación en el tercer milenio, que busca entre otros propósitos consolidar una nueva cultura más humana especialmente en los sectores sociales en situación de vulnerabilidad.

A todo ejercicio le acompaña un saber profesional, este saber está dado por un saber teórico y un saber práctico, el primero hace referencia al conocimiento de lo universal y el segundo al conocimiento de lo particular y de lo contingente. El saber profesional del docente se sustenta en un saber educativo y en un saber pedagógico (Altarejos, 2003:3)

En este sentido se constituye en una orientación que permite unificar criterios en torno a una necesidad sentida en la organización del trabajo formativo del docente y el directivo. Asumido como un profesional que atendiendo a las condiciones personales y de contexto comprenda y asuma que esta para servir de una manera incondicional a las personas que tiene a su cargo como a sus compañeros amigos y familia.

Como punto de partida es necesario observar, analizar y presentar un diagnóstico de la realidad institucional para con ello, hacer una propuesta que permita entender los enfoques organizacionales y mirar desde cual se va hacer esa mirada para apoyar la cultura institucional, conocer el significado, su importancia, origen, diferencias así como también las teorías del servicio desde una perspectiva antropológica para con ello mostrar la ruta por donde se orientará la propuesta del presente proyecto , que contribuyen a mejorar la cultura de servicio en la institución.

Como lo afirma Sandoval (2008), quien sostiene que “La organización educativa es una organización que participa de las características comunes propias de toda organización que su propósito específico o finalidad específica difiere de lo que se entiende por organización empresarial” (p.17).

Este proyecto se realizó en el Colegio Gerardo Paredes de carácter público, con los docentes y directivos que laboran en la institución.

1. EL PROBLEMA Y SU JUSTIFICACION

1.1 EL PROBLEMA

Desde una perspectiva Deontológica como profesional debe cumplir con unas obligaciones y responsabilidades desde lo ético y moral, para llevarlo a cabo se regulan a través de unas normas que pretenden regir el accionar humano, garantizando así unas prácticas correctas.

Las practicas en su profesión dirigidos a otras personas deben ser actos buenos ósea con ética para que sean trascendentes esto quiere decir que son el conjunto de habitos que ayudan en el crecimiento personal y configuran su proyecto de vida.

Lo que es como profesional lo constituyen el saber, la experiencia, la ética cómo persona sus habitos, desarrollo moral entre otros, en su conjunto dan un desarrollo integral que en la práctica se denotan en su manera de ser, de desenvolverse y de comportarse.

La reflexión sobre el modo de ser propio de los docentes van configurando su Ethos y este se va configurando de una manera natural a lo largo de su maduración personal.

Como lo afirma Altarejos (2003):

La dedicación está directamente relacionada con la ayuda a los otros, es entendida desde *el darse por completo*, el estar a la disposición presta de ayudar al estudiante que lo necesite. Finalmente, la responsabilidad, *es hacerse cargo*, así, es comprender que la labor educativa es permanente e implica la búsqueda siempre de las mejores opciones para el crecimiento personal del docente y los demás. (p 13)

Las relaciones al interior de la institución, donde se desarrolla su manifestación, no deja aislada la expresión de los actores educativos. Por tanto, no es solo intercambiar ideas, comunicarse; hay que trascender y más allá del ejercicio de existir hay que coexistir, proyectándose e incidiendo en la reafirmación del ser persona en esta relación.

Se ha perdido la coherencia entre lo misional, con la búsqueda de resultados, Desdibujando la razón de ser de nuestra profesión, la falta de compromiso en el desarrollo de la profesión, esto con lleva a una improductividad en la realización de la profesión. Los factores personales que influyen directamente en el desarrollo profesional, ejerciendo, sin tener conciencia de su misión real, solo realizan las actividades estrictamente estipuladas, por lo tanto faltan acciones en pro de la misión institucional perdiendo de vista los Códigos de conducta, llevados por la inmediatez y las influencias sociales.

Se ha caído en el conformismo, la indiferencia que repercute en el desarrollo profesional (auto regulación). No darse cuenta que su recurso más valioso son las personas y que merecen apostar por ellas para que mejoren (crezcan) en lo profesional y lo personal Indiferencia generalizada.

Lo anterior sustentado en un análisis de observación directa a lo largo de tantos años de experiencia en el campo de la docencia, en las conversaciones y reuniones que se han generado al interior de la institución y como sustento teórico en el documento de la secretaria de educación SIECI (Sistema integral de evaluación para la calidad educativa) que da los resultados de las evaluaciones realizadas a los docentes encontrándose en un promedio del 49% el desarrollo personal, además de la realización de un DOFA que muestra debilidades en ítem de desarrollo humano.

Es aquí donde nace el interés por desarrollar este proyecto y la pregunta que guiará el desarrollo del mismo.

¿Cómo desarrollar una cultura del servicio antropológico en el colegio Gerardo Paredes?

1.2. JUSTIFICACION

Fundamentalmente permitir reconocer el concepto de servicio para que directivos y docentes los lleven a vivenciarlos en esta sociedad tan cambiante despertando el amor por si mismos y por la institución fundamentada en principios sólidos adquiridos en el aprendizaje desde el radical Antropológico.

Así, se puede afirmar que la persona es un ser complejo, lleno de variables, cambiante y de ninguna manera predecible, que posee un rasgo particular que lo diferencia llamado cognición y que es debido a éste que el hombre puede determinar cómo acercarse e interactuar con el mundo que lo rodea, lo que a su vez determina su individualidad.

La construcción del saber será dada a través de la interrelación. En la medida en que todos estén dispuestos a transformar su modo de ser personal (sin sacrificar los principios fundamentales que los definen como tales), lo que los define como profesionales se verá modificado y esto a su vez se reflejará en sus estudiantes.

Se trata de observar, analizar y presentar un diagnóstico para con ello hacer una propuesta para realizar un cambio positivo hacia la cultura del servicio que prevalezca para, entenderla y lograr los cambios que necesita la institución educativa, esto a través de las manifestaciones de lo simbólico, de los comportamientos y saberes, para detectar modos de acción y manifestaciones de lo formal y de lo informal. Así mismo es preciso analizar los procedimientos de que dispone la organización para moldear a sus miembros el cual se sostiene en un sistema de valores y creencias que al ser repetitivos y aceptados inconscientemente son validados y se convierten en presunciones.

En el colegio Gerardo Paredes como en:

Toda organización escolar, se poseen creencias que con frecuencia no consiguen explicar el comportamiento de las adaptaciones del personal y menos la dificultad para aceptar los cambios en beneficio de las relaciones que en ella se desenvuelven desarrollando muchas de sus actividades más por el uso que por un decantamiento o construcción praxeológica. (juliao 2007: 36)

Las acciones humanas tienen sentido cuando promueven el desarrollo personal y profesional. Cuando hacen ser mejor persona representan algo más, darse (donarse) servir a las demás personas. De esta manera, se actúa, se hace una obra que dignifica.

Las cualidades adquiridas en el ejercicio de la profesión y en los planos personales y sociales que van siendo perfeccionados hacen posible un auto posesión y una posesión de carácter eminentemente ético que configuran la ética profesional (Altarejos 2013: 102).

Para que haya equilibrio auto-dominio de mis emociones y pensamientos, dejar de lado los problemas personales para estar dispuesto a ayudar, donarse y seguir donando, tener un alto grado de espíritu de servicio, porque no puede haber excelencia profesional Si no hay virtudes morales rigor ético, buenos hábitos.

Querer servir (espíritu de servicio) ayudar a los demás, y para eso debe tener mucho amor para dar, amar a todas las personas sin distinciones de su condición, considerar que alguien es mejor que otro, es considerado desde algo y no desde alguien es, dignificarlo como persona.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Diseñar una propuesta para el desarrollo de una cultura del servicio antropológico en el colegio Gerardo Paredes

1.3.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de las debilidades y fortalezas del servicio en el Colegio Gerardo Paredes.
- Describir los elementos del servicio antropológico que prevalecen en el colegio Gerardo Paredes.
- Categorizar los elementos del servicio antropológico del colegio Gerardo Paredes.

1.4. ANÁLISIS DEL CONTEXTO

La Institución Educativa Gerardo Paredes, de carácter oficial, en la actualidad, ofrece las tres jornadas, que para el año 2014, en la mañana tiene una cobertura de 2.756 entre estudiantes adolescentes, niños y niñas, la tarde con 1.928 entre niños, niñas y finalmente la nocturna con 400 adultos dentro de ellos un 10% son jóvenes y jovencitas menores de edad que oscilan entre los 14 y 18 años, a la vez cuenta con cinco sedes la “A,” (Sede administrativa) ubicada en el barrio el Rincón, la “B” que está en el sector de la Frontera y con el mismo nombre, la “C” que es San Cayetano y la D en la sede Spencer.

En ellas se ofrece una educación en los niveles de preescolar, básica primaria, secundaria, media y técnica, distribuida en ciclos acorde a la ley, el Inicial que es preescolar, primero y segundo, el ciclo II, tercero y cuarto, básica primaria ciclo III, quinto sexto y séptimo, ciclo IV, octavo y noveno y el V, décimo y once, por último la técnica vocacional del SENA que se hace en los últimos años y si se quiere pueden profundizar después de terminar el año once.

En relación con el recurso humano que labora en la institución, se cuenta con 192 docentes, 11 directivos, 6 orientadores, 2 educadores especiales, y 12 administrativos así: Con respecto al área de influencia del Colegio Gerardo Paredes IED, se encuentra clasificada en los estratos 1, 2 y 3. La actividad económica de las familias en un alto porcentaje a nivel general es el comercio informal, vendedores ambulantes, comercio independiente, trabajo en la plaza, un grupo mayoritario que depende de empleos temporales como el servicio doméstico, la construcción, la vigilancia y otro grupo se encuentran sin empleo.

En cuanto a la estructura o composición familiar de los niños, niñas, jóvenes y jovencitas pertenecientes a nuestra Institución, la gran mayoría cuentan sólo con la ayuda de la madre que es cabeza de hogar, otros son parte de hogares reconstruidos es decir el padre o madre es biológica y el compañero pasa a ser el padrastro o madrastra, a diferencia de los que por el desplazamiento, conflictos sociales o problemas económicos, son

familiares como abuelos, tíos los responsables de su educación, y finalmente un grupo muy mínimo de niños que su hogar es una fundación.

El Colegio Gerardo Paredes es una “Institución Educativa incluyente” donde los miembros de la comunidad interactúan de manera participativa y democrática, dentro de los principios rectores de la autogestión, la solidaridad y el conocimiento, con énfasis en gestión empresarial, en el cual directivos, docentes, administrativos y padres de familia planean y desarrollan de manera mancomunada estrategias pedagógicas e innovadoras para promover en los estudiantes el desarrollo de competencias cognitivas, socio afectivas, práctico creativas y comunicativas para la formación de jóvenes con mentalidad emprendedora, cultura para el trabajo y excelentes ciudadanos, que respondan a las exigencias y necesidades de una sociedad globalizada e interactuante para el siglo XXI buscando un equilibrio armonioso del individuo consigo mismo, con el otro y con el entorno para una sana convivencia.

La misión institucional busca potenciar en los niños, niñas, jóvenes, jovencitas o adultos el desarrollo de capacidades y competencias, intelectuales, sociales y laborales, mediante la práctica una pedagogía humanizante, donde la solidaridad, la autogestión y el conocimiento le permitan construir su proyecto de vida.

La visión institucional; El Colegio Gerardo Paredes se consolidará para el año 2020 como una Institución Educativa incluyente, líder en la formación a nivel Local y Distrital en el Área de la Gestión Empresarial, que fomente el desarrollo de competencias intelectuales, sociales y laborales en sus estudiantes para desempeños de la más alta calidad, que le permitan al egresado asumir con acierto los retos personales, profesionales y sociales que demanda la existencia en el siglo XXI de cara a un mundo globalizado.

En cuanto a los principios filosóficos, el colegio se ha propuesto ofrecer los tres niveles de educación: Preescolar, Básica y Media, con el fin de fomentar el desarrollo humano integral de nuestros estudiantes y de la comunidad educativa en general para

ayudar a formar un futuro ciudadano autogestionario, solidario, deseoso del saber y de gran calidad humana, en una sociedad justa, responsable y participativa.

Los tres (3) principios Filosóficos del Proyecto Educativo Institucional (P.E.I.) son: Autogestión, Solidaridad, Conocimiento.

AUTOGESTIÓN. Se asume como la participación activa de cada uno los miembros de la Comunidad Educativa en la resolución de problemas y necesidades que conciernen a la vida institucional, personal, social y laboral de manera responsable: consigo mismo, con el otro y con el entorno.

SOLIDARIDAD. Es, la cualidad de un comportamiento que lleva a reconocer en la práctica, cuando quiera que se presente la ocasión, que estamos obligados a contribuir y cooperar al bienestar del o los otros.

CONOCIMIENTO. Entendido como la profundización y apropiación de saberes cognitivos, socio afectivos, practico creativos y comunicativos de manera crítica y creativa, comprendiendo el por qué y para qué, desde la práctica de la observación, la interpretación, el análisis y la trasferencia del conocimiento, de manera individual y colectiva en la solución de situaciones no solo en la escuela sino en la propia vida a nivel personal, social y laboral.

Los valores que rigen la institución son: **TRABAJO EN EQUIPO:** Los funcionarios trabajan mediante un esfuerzo cooperativo, espíritu innovador y emprendedor para alcanzar resultados y metas comunes.

LIDERAZGO: El funcionario de la Institución se caracteriza por su capacidad de involucrar a los demás en el logro de los objetivos, con su ejemplo, visión de futuro y valores organizacionales.

VOCACIÓN DE SERVICIO: Todos los funcionarios de la Institución están comprometidos en la prestación de un servicio al ciudadano caracterizado por la calidad, amabilidad, confiabilidad, oportunidad y respeto que genere satisfacción en los ciudadanos.

OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS: Todos los funcionarios de la Institución prestan servicios de calidad, hacen el mejor uso de los recursos físicos y aportan sus mejores capacidades y fortalezas en el desempeño de sus funciones.

AUTOCONTROL: Los funcionarios de la Institución desarrollan su capacidad de autoevaluación y autocontrol de su gestión que les permite alcanzar dentro de un plan de acción basado en metas y objetivos concretos, que facilita el logro de niveles estándar de eficiencia, eficacia y transparencia.

PASIÓN Y DILIGENCIA EN EL TRABAJO: Los funcionarios de la Institución realizan sus labores con esmero, dedicación, atención y empeño.

MOTIVACIÓN AL ÉXITO: Todos los funcionarios de la Institución, están en capacidad de identificar sus impulsos motivacionales y reconocer el impacto que ellos tienen en su desempeño para fortalecerlos. (Colegio Gerardo Paredes, 2015).

1.5. ALCANCE Y LIMITACION DE LA INVESTIGACION

El presente proyecto pretendió analizar y diagnosticar la cultura institucional para realizar una propuesta de servicio a partir del radical antropológico, desde esa perspectiva la investigación se propuso realizar un diagnóstico a partir de allí con el análisis de los resultados y información obtenida, lo cual suscita un interés particular por el perfil humanista que este estudio representa.

En este sentido, el trabajo presenta una primera aproximación al estado actual del servicio y si bien el estudio aporta como ejercicio para la definición de elementos para la mejora de dichos procesos, el alcance considera la formulación de planes de acción.

Durante la recolección de información, se percibió como limitante el hecho de que un miembro del, equipo investigador, hace parte de la comunidad educativa lo que puede influir en el grado de participación de los profesores durante la aplicación de los instrumentos.

Adicionalmente, se considera limitante la baja participación de los profesores en las actividades de desarrollo profesoral lo que sugiere poco interés al momento de participar en la investigación.

1.6. ANTECEDENTES

Cuando se comenzó a delinear el campo del presente estudio, se vio la necesidad de realizar una pesquisa en revistas o artículos que se ha desarrollado en los últimos años, tanto en Europa como en Latinoamérica, con el ánimo de construir unos referentes que sirvieran de base para el abordaje de la temática y el diseño de la propuesta. A través de la búsqueda sin ninguna pretensión de exhaustividad, se llegó a la conclusión de que hasta el momento la investigación en este campo organizada y concreta, metódica es insuficiente en artículos, trabajos investigativos, tesis, con un diseño investigativo de indagación profunda, en las bases de datos referidas y otras fuentes de información.

Se presentan a continuación los algunos artículos que tienen alguna relación con el Servicio.

En su trabajo *El Ethos institucional desde la concepción de servicio*, Patiño (2015) señala que el Ethos institucional permite indicar que los directivos y los docentes en su ejercicio deben caracterizarse por ser humanos preocupándose no solo por los objetivos económicos y por los índices de calidad sino también por las personas del entorno.

Desde otra perspectiva, Almeciga (2013) en su trabajo: *Hacia una efectiva cultura de servicio*, sustenta que las nuevas condiciones del mercado exigen un cambio en la mentalidad de las organizaciones centrándose en el cliente, con el propósito de proyectarse hacia el futuro.

El estudio de Álvarez, Angarita y otros (2013) busca determinar lo que han implantado empresas Colombianas líderes en Programas de Cultura de Servicio, que cumplen criterios de excelencia a nivel táctico,

No se reflejan investigaciones ni trabajos que tengan relación con el objeto de estudio.

2. MARCO TEÓRICO

Para orientar el proceso de análisis al presente proyecto, es preciso recurrir a una aproximación teórica de todos los elementos relevantes para darle precisión, sustento y validez en consecuencia se abordaran los siguientes temas

2.1. Enfoques organizacionales

Enfoques organizacionales como el ámbito donde la institución educativa sustenta, la cultura Institucional como donde se configura la cultura del servicio Para la comprensión de las percepciones que se tiene.

Conocer los elementos donde se desarrolla la cultura del servicio desde una perspectiva antropológica como elemento determinante que favorece el crecimiento profesional e institucional.

Juan Antonio Pérez López (1.993) explica el desarrollo de la organización bajo tres enfoques, según sus finalidades y funciones, los cuales define como: a) enfoque mecanicista o de sistema técnico, b) enfoque psicosociológico u Orgánico y c) enfoque antropológico o institucional.

Parafraseando a Pérez López (p. 36) una organización humana como un grupo de personas que se organizan en la búsqueda de un objetivo a través de acciones coordinadas y organizadas

De acuerdo con el autor, una organización debe tener en cuenta tres elementos esenciales: a) las acciones humanas, b) las necesidades humanas y c) Modo de coordinar las acciones para, satisfacer las necesidades.

En este contexto, se puede decir que las organizaciones necesitan de ese grupo humano, del trabajo que se desarrolla en equipo de ese esfuerzo de todos que se va desarrollando en la búsqueda de un objetivo en común esto invita a inversiones de tiempo y personal que faciliten la planeación, gestión, implementación y evaluación de los procesos para dar cuenta de su cumplimiento.

2.2. Relación entre los enfoques con la cultura del servicio antropológico

1. Para el enfoque mecanicista Lo realmente importante es la consecución de resultados a través de procesos preestablecidos y consecución de metas, las personas en su desarrollo personal pasa a un segundo plano. En este modelo "Lo que realmente preocupa no son las personas concretas, sino los roles y funciones que éstas interpretan, así como las relaciones de comunicación que entre ellos se producen". (Frontodona. Guillén. & Rodríguez, 1998, p. 131).

La mirada central está dada en la consecución de un beneficio económico ya sea en la producción de bienes o servicios), a través de la definición de metas alcanzables, presentes en el sistema productivo. La finalidad o el propósito de la organización es el beneficio económico, es decir, se centra en la producción de bienes y servicios que se traducen en rendimientos monetarios para la organización, de manera que se espera obtener la mayor producción con consumos mínimos. (Pérez López J. A. 1992, p. 23).

El tipo de organización mecanicista son organizaciones de cumplimiento de tareas donde existe una especialización el objetivo primordial es la producción y por ende el beneficio económico, donde lo que se espera en esos puestos de trabajo es el mayor rendimiento y mayor producción.

El carácter formal de la organización establece roles y jerarquías que definen la participación de las personas en el cumplimiento estricto de las funciones asignadas a un puesto de trabajo. En este contexto, se considera importante hacer alusión a las normas como "unos mínimos restrictivos a la actuación" (Rodríguez S. & Osorio, 2005. p. 269).

En resumen en este enfoque las acciones humanas como lo son el conocimiento, el respeto, la familia y el amor, no dependen de la cantidad de incentivos externos. Sino de las motivaciones internas de la persona, que no contempla el modelo mecanicista.

Los empleados contratados son con una destinación específica para realizar unas funciones que se le asigna para que sea desarrollada en su puesto de trabajo, se busca una especialización en el desarrollo de una actividad en la búsqueda de unos resultados esperados. (Pérez López J. A.1992, p. 47).

Lo más importante es asegurar una estructura formal para que las organizaciones funcionen, la obtención de resultados, cumplir con los objetivos a través de indicadores para medir la rentabilidad y la productividad, busca la especialización en los puestos de trabajo, la comunicación que se da es para la información de las actividades que se desarrollan, las personas están relegadas a un segundo plano.

2. Para el Enfoque Psico-sociológico u Orgánico la tesis central de este enfoque está dada por la participación de los empleados donde ellos ayudan a definir el propósito de la organización. El enfoque ve la organización como un organismo social, que puede cambiar, dónde las personas pueden aprender y participar (Pérez López J. A. 1993. p. 25).

Se caracteriza por ser un proceso participativo y negociador al que le interesa la aceptabilidad de las personas en torno al beneficio social (p. 26) se reconoce el esfuerzo en el momento de asignar funciones, la participación de los empleados a participar y definir dicho propósito.

"un organismo contempla la organización como un conjunto social" (1993. p. 28), que comprende "las características personales de los miembros de la organización" (p. 96), y por lo tanto. "las normas se interpretan en términos de comportamiento conductuales y vienen influenciadas por elementos sociales y culturales (Rodríguez S. & Osorio, 2005. p. 265). Se tienen en cuenta las individualidades y las normas se desarrollan en términos de la dinámica social.

Este modelo se caracteriza por valorar el esfuerzo de sus empleados, es un modelo negociador quiere decir que la asignación de funciones no se da por el azar sino en reconocimiento a su esfuerzo.

Desde esta perspectiva se piensa más en ese capital que son todas las personas que hacen parte de la organización, que en la medida que se sientan “motivados” su rendimiento es mejor por ello se infiere que la capacidad de influenciar en el comportamiento de las personas (poder), se realiza estimulándolo a través de motivos extrínsecos, para encaminar esfuerzos dirigidos al desarrollo de las habilidades de las personas en la mejora de su "competencia distintiva" (Pérez. López .1. A. 1993, pag. 210).

En conclusión esta concepción busca ayudar a desarrollar las habilidades profesionales , como el desarrollo personal que mueven al ser humano, buscar conjugar la productividad con el desarrollo de las personas para alcanzar los objetivos propuestos.

3. En el modelo antropológico Lo más importante de este modelo es el ser persona y ser tratado como tal, ser respetado y valorado, darle sentido a todas sus acciones, para que como persona alcance a desarrollarse en sus propias necesidades. Este modelo "reconoce que las personas son respetadas por el hecho de ser personas" (Pérez López J. A. 1993. p. 106),

A diferencia de los otros modelos este busca la integralidad que ese empleado que está en la organización es respetado y valorado por ser persona y como persona es incentivado a desarrollarse y crecer en todos los aspectos de su ser personal.

Una organización humana "es una realidad antropológica es decir una agrupación de personas para hacer algo conjuntamente" (p. 19). La organización como "institución analiza la coordinación de acciones de personas para la satisfacción de necesidades reales' (Pérez López .1. A., 1993. p. 28) y se propone "dar un sentido a toda la acción humana que coordina" (p. 28).

En este modelo al desarrollar el servicio al cliente y la satisfacción de los empleados es donde radica su mayor riqueza y crecimiento organizacional en su grupo humano.

Este enfoque se centra en el desarrollo humano de sus empleados en su crecimiento integral, esto es volcado en la prestación de un mejor servicio.

Una de las características principales del enfoque antropológico, está en el reconocer los valores de la persona en la organización y además contemplar el cultivo de las virtudes lo que conlleva a que las normas adquieran el carácter de principios, los cuales ya están establecidos, lo que se trata es de descubrirlos y ponerlos en vigencia (Rodríguez S. & Osorio, 2005. p. 269).

De otro lado, el enfoque ético en el modelo antropológico "está presente de modo natural, pues es ella (la ética) precisamente la que integra en sí ambas finalidades, la organizativa y la personal, y hace plausible la armonización de ambas pretensiones" (Rodríguez S. & Osorio, 2005, p. 278). De acuerdo con Sandoval E. (2008. p. 81.) y con Frontodona. Guillén. & Rodríguez (1998, p. 145).

Es decir, que más allá de las motivaciones para la satisfacción de necesidades actuales, se preocupa por las necesidades reales o futuras del perfeccionamiento de las personas, en consecuencia con las normas y virtudes para alcanzar los objetivos de la organización (p. 145).

Este modelo "sustituye la satisfacción de las necesidades por la elección en razón de los límites, y de este modo pone de relieve la existencia de una condición, llamada naturaleza humana" (Frontodona. Guillén. & Rodríguez, 1998. p. 151) que debe estar supeditada a la búsqueda del fin a través de los principios y virtudes que sirven de medio para alcanzarlo.

La organización además de generar un valor económico añadido y lograr una capacidad de auto continuidad para su sostenimiento (enfoque mecanicista) y generar una

compensación humana (enfoque psicosociológico), Lo más relevante y el centro de esta tesis es que se proporciona un servicio a la comunidad social (p. 46).

Las instituciones educativas deben preocuparse por buscar modelos para lo que realmente fue diseñada, su misión es educar. Por ello parafraseando a la doctora Luz Yolanda el enfoque antropológico es la alternativa por la que deben optar las organizaciones del siglo XXI.

El ethos se entiende como predicamento del genero cualidad que Se refiere a la conducta" (Altarejos, Ibáñez, Jordán, Jover. 1998, p. 7) la cual, tiene dos vertientes complementarias; la primera, proviene de una disposición natural y congénita para realizar la acción, y la segunda, como una disposición adquirida por la repetición y costumbre (p.7)

En este sentido, no todas las teorías organizacionales son apropiadas para el desarrollo de la institucionalidad de la organización razón por la cual, se propone analizarla desde el enfoque antropológico, el cual traspasa la orientación exclusiva por alcanzar resultados a incorporar y fortalecer los principios (Altarejos. Rodríguez Sedano, Fontrodona. 2003. p. 103-104).

En conclusión este enfoque es el que más se acerca al objeto de estudio porque se centra en el desarrollo humano, el reconocimiento de los valores de la persona en la organización y el cultivo de las virtudes, la ética, lo más relevante es el servicio que se presta a los demás

2.3. Organización e Institución

En palabras de la Doctora Luz Yolanda Sandoval el momento en que vivimos exige una reflexión seria, un esfuerzo por profundizar en los conceptos y una decisión firme por no dejarse contagiar, acriticamente, por las modas.

Pérez López (1992) plantea que la organización Se concibe como una institución que lleva a cabo "la coordinación de acciones de personas para la satisfacción de

necesidades reales de los miembros de la organización" (pág. 28), "es decir, de aquellas necesidades que contribuyen a la perfección del ser humano y hacen referencia, por tanto a los bienes honestos" (Frontodona. Guillén, & Rodríguez, 1998. p. 145).

Se debe crear un discurso propio para re direccionar la acción educativa, los establecimientos educativos no deben funcionar como empresas, se piensan en estrategias mediáticas por la presión social pruebas, requerimientos, buscando solo el beneficio económico, olvidándose lo mas importante que es la persona, el ser que es en ultimas el fin que es la razón de ser de las instituciones educativas que es el objetivo a largo plazo formar personas.

De acuerdo con Pérez López (1993). La organización humana es un conjunto de personas que desarrollan actividades conscientemente coordinadas y que tienen en cuenta "tres elementos esenciales: acciones humanas, necesidades humanas y una fórmula o modo de coordinar las acciones para satisfacer las necesidades" (p. 15).

Ahora bien, la institución corresponde al "conjunto de normas pautadas que son las conductas (...), y la conducta pautada tiene que ver con la norma y la cultura no con los procedimientos" (Rodríguez Sedano. s.f, p. 3). En este contexto, las conductas son las formas de comportamiento de los miembros de la comunidad, estas relaciones que se desarrollan, su dinámica entre las personas de la organización. La forma como se comportan y las conductas que son o no aceptadas en esa interrelación.

Cada institución tiene su forma de organizarse tiene una dinámica que la hace única, es decir el desarrollo de su cultura debe dar cuenta en esencia la organización humana, además de cómo está organizada y como funciona y pone de manifiesto aspectos para el desarrollo de las personas.

En palabras de Leonardo polo la organización como un sistema libre que es el fundamento antropológico aplicado a las organizaciones educativas, este sistema libre es capaz de aprender pero este va en doble vía, aprendizaje positivo o negativo.

CUADRO COMPARATIVO ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y CULTURA INSTITUCIONAL	
Cultura Organizacional	Cultura Institucional
Características	Características
<ul style="list-style-type: none"> _Reglas Explícitas de acatamiento verticales _Alto grado de formalización en el desarrollo laboral y jerárquico _Conductas recurrentes el comportamiento debe ser igual. _Esta básicamente estructurada para que haya orden. _Generan consecuencias en el medio ambiente _Hay un punto y hora de inicio de actividad _Orden jerárquico normas y reglas por cumplir. _Productores de bienes y servicios _Se transmite y poseen poder _Crean imágenes y símbolos que da prestigio _Producen y transmiten tecnología _Conservan y transmiten conocimiento Su finalidad es el lucro, también las hay sin lucro (ONG) o con fines Administrativos como las (GUBERNAMENTALES). 	<ul style="list-style-type: none"> _Aprendizaje en equipo Visión compartida _Dominio personal Conjunto de formas y estructuras que regulan las relaciones entre los individuos. _ Características estructurantes para la institución Carácter abstracto regulación de comportamientos sociales compuesto por leyes y tradiciones _Compleja trama de grupos y relaciones Los vínculos son contractuales _ El currículum prescrito es organizado institucionalmente es contextualizado. _El rasgo hegemónico es negociado _Dimensión central es pedagógica y didáctica _La participación es deseada _La comunicación es formal e informal _ La gestión es profesional _ La dinámica institucional se produce entre los miembros posibilita los cambios _se reacomoda buscando nuevos sentidos _Modelan subjetividades pasando del individuo a relaciones de grupos a organizaciones _La instituciones Es autónoma Estructura pedagógica imprescindible _La evaluación es para tomar decisiones _ La toma de decisiones es integral y consciente, transformadora y participativa _ El modelo de gestión es participativo La planificación estratégica debe ser situacional, flexible con una organización inteligente e integral _ la comunicación debe ser horizontal _Desarrollo de todos sus miembros, _mejoramiento continuo _El equipo pedagógico debe ser un grupo de reflexión.

Fuente: Elaboración personal con base en la clase tomada en tercer semestre con la profesora Sandoval tomado de su libro. SANDOVAL, E., L. (2008). Institución Educativa y Empresa dos organizaciones humanas distintas.

2.4. Institución Educativa

De acuerdo con Altarejos y Fontrodona (2003) citados por Sandoval (2008), la Institución Educativa es el “ámbito donde se realiza la acción formativa para posibilitar a la persona crecer, mejorar, perfeccionarse, desarrollarse integralmente y trascender” (pag133). Es donde se forman personas integras que puedan contribuir a transformar la sociedad. Es el medio a través del cual se posibilita el fin último de la educación: la persona formada". (p. 133).

Supone que la acción educativa involucra a toda la comunidad educativa considerando el crecimiento personal que encuentra además una apertura hacia el otro. La institución educativa es una organización humana que mirada desde el enfoque antropológico involucra "los conceptos de eficacia y atractividad, tradicionalmente asumidos en la teoría de la organización, y da un tercer concepto que es la unidad" (Sandoval E., 2008, p. 19).

Desde esta mirada la institución educativa se centra en prestar un servicio el cual esta dado en la formación de personas, donde se integra la comunidad educativa y cuyo eje central es la familia. Para llevar a cabo esto la institución educativa da los elementos para que los estudiantes se formen estructuren su identidad se reconozcan se relacionen y es a través de ello que los estudiantes van creciendo como seres humanos

Bajo este enfoque el objeto de la educación es el de “ayudar a formar personas” En este sentido se debe buscar siempre coherencia en el actuar de la institución en relación con las necesidades propias de sus actores y del contexto (Sandoval 2008).

En este contexto es importante tener en cuenta el carácter de servicio de la educación, la cual es concebida como una acción recíproca de ayuda que contribuye al perfeccionamiento humano. El cual se ordena a, y desde la razón: la educación es formación en hábitos (Naval & Altarejos, 2007, p. 31).

En este sentido la institución educativa tiene como propósito específico ayudar a crecer personas en su formación personal a través de la educación formal, es decir, a través de "la enseñanza académica institucionalizada, desde la educación infantil hasta la educación superior" (Altarejos & Naval. 2000, pág. 198).

La finalidad de las instituciones educativas es la enseñanza y su propósito específico la formación de personas, por ello el carácter de la educación en las instituciones es el servicio.

En la educación la acción inmanente que responde a lo propio de la persona es el elemento formativo (praxis) de su actuación humana que da respuesta al alguien de la persona, más allá de la actividad educativa (poiesis) como respuesta al algo de la persona (p. 96).

El reconocer que el estudiante es el principal y verdadero agente de la educación y que el docente es un agente secundario o ministerial, co-ayudado por el estado, la escuela, la familia y la misma sociedad, permite comprender que la educación tiene como destinatario el educando y es él a quien le corresponde la realización y cumplimiento del fin de la acción educativa, como ayudar a crecer (p. 108-109).

El crecimiento perfectivo de la persona se da cuando se integra la actividad de enseñar y la acción de aprender con carácter formativo: de manera tal., que dependerá del estudiante que la finalidad de la educación como principio y causa de la actuación humana (p. 89) se concrete en su formación integral. Dicho de otro modo lo más importante es la búsqueda del crecimiento humano llevar la educación a la esfera de lo antropológico.

Es importante personalizar la formación humana para el logro de los cuatro pilares de la educación: aprender a conocer aprender a aprender, aprender a convivir y aprender a ser; con la personalización educativa, la ayuda se concreta de una manera intencional a través de la acción de los agentes formativos. y de una manera indirecta y espontanea con los ámbitos de formación en los que se encuentra inmerso el estudiante (p. 193 - 198).

Las potencias de la persona crecen con la educación es así como, el desarrollo de las potencias humanas determina el sentido y progreso de la acción educativa. En estricto sentido, la educación atiende las funciones vegetativas y locomotrices las potencias sensitivas y las potencias racionales no obstante la educación tiene como objeto supremo atender las potencias superiores de la inteligencia y la voluntad (p. 216).

De la misma forma la institución educativa "entendida como sujeto social" (Sandoval& Garra-Gil, 2012, p. 259) debe dar respuesta a dos finalidades: una intrínseca y otra extrínseca, en términos del desarrollo de la sociabilidad y socialización, respectivamente (p. 259).

La sociabilidad hace referencia a la relación con los demás, Es en la escuela donde se dan los elementos para mejorar las relaciones, donde de la mano de la familia se construye identidad y se dan los primeros pasos en esa socialización, buscando vivir y convivir de la mejor manera en la búsqueda del bien común.

La socialización, por su parte refiere a la destreza, competencia y habilidad que la persona adquiere para desempeñarse en un contexto social determinado, de manera que la institución educativa aporta para que la persona pueda interactuar con otros y desenvolverse acorde con las reglas sociales establecidas (Bernal, 2005. p. 60-62).

La función de la institución educativa, es ejercer una influencia positiva para configurar el modo de ser del docente, visto de este modo la institución se convierte en un escenario de oportunidades para que los docentes se desarrollen en su perfeccionamiento personal.

De otro lado se encuentra que Sandoval (2008) señala que las instituciones educativas son organizaciones humanas y que presentan características y fines comunes con las organizaciones empresariales, en términos de la búsqueda del perfeccionamiento humano y social; por lo cual conviene identificar convergencias y divergencias entre ambas como aporte a la caracterización frente a los enfoques organizacionales de Pérez López .Sandoval (2008).

Las convergencias y las divergencias entre ambas organizaciones humanas. son (p. 141-174):

La primera divergencia entre las organizaciones empresariales son:

1 Los elementos integrantes de la organización: ambas tienen un propósito una estructuración de ese propósito y la puesta en marcha del mismo.

2. Las dos pueden optar por Leer un sistema de valores basado en la eficacia. en la eficiencia, en la atractividad o la unidad todo depende de la "calidad motivacional de sus directivos" (p. 144).

3. Todas las organizaciones humanas necesitan del beneficio económico para poder hacer realidad sus propósitos; el beneficio económico es una condición es una consecuencia pero no es el fin de las organizaciones humanas, ni siquiera es el fin de la empresa.

4 Los dos tipos de organizaciones deben permanecer y sobrevivir en el tiempo para contribuir a la sociedad con sus propósitos; no se crea una organización o una institución de mantra pasajera, generalmente se busca que perduren en el tiempo por ello se requiere de la unidad como valor organizacional y no solo de la eficacia.

5 Ambas, prestan servicios para satisfacer las necesidades materiales, cognoscitivas y Afectivas de las personas.

6 En las dos organizaciones humanas las personas (los empleados y socios) deben buscar la dignificación (planificación). Su actividad debe ser realizada articulando la dimensión subjetiva y objetiva del trabajo en perfeccionamiento humano y social, y la productividad.

7 Por último ambas organizaciones son ámbitos de aprendizaje donde las personas se capacitan y perfeccionan profesional y personalmente.

Igualmente. Sandoval (2008) establece siete características que hacen diferente a la Institución Educativa de la empresa la cuales se describen a continuación (p. I 74 - 202):

La primera divergencia entre las organizaciones empresariales y las instituciones educativas es el propósito o finalidad, particularmente en la organización empresarial es "la producción y distribución de riqueza material bienes y servicios referidos a las condiciones, recursos materiales de subsistencia y bienestar humano y la provisión de fuentes de trabajo" (p.01- 175).

Por su parte, para la institución educativa el fin específico es "educar o formar integralmente a las personas a través de la enseñanza de modo intencional y formal" (pag. 1.75). A partir de este fin específico cada una logra el fin general y común que es el perfeccionamiento humano y perfeccionamiento de la sociedad" (pag. 175).

La segunda divergencia es el modo de obtener el beneficio económico. Las organizaciones empresariales obtienen un beneficio económico a partir de la producción y venta de bienes o servicios, procurando un crecimiento empresarial a partir de la innovación, lo que redundará en nuevas fuentes de empleo. Por otro lado la institución educativa obtiene un beneficio económico por ayudar a las personas en su crecimiento personal y esencial "contribuyendo a formar personas maduras, armónicas en todos los ámbitos de su personalidad" (p. 177).

El tercera divergencia en el que difieren las instituciones educativas de las organizaciones empresariales es la forma de obtenerla supervivencia; en primer lugar asegurando la unidad es decir ordenando el propósito específico y las acciones a la finalidad genérica o común; en segundo lugar, asegurando la inversión en cantidad y calidad suficiente; y por último, obteniendo una retribución por el servicio de calidad que prestan.

La cuarta divergencia consiste en la manera de servir. En la organización empresarial el servicio que ofrece es de carácter extrínseco, la ayuda es indirecta y el tomador del servicio es un receptor pasivo; los clientes adquieren ese producto o servicio

que es algo externo a sí mismo, que no pueden o no quieren adquirir por sí mismos (receptor pasivo).

Por su parte en la institución educativa, el servicio es de carácter intrínseco, la ayuda es directa y el ayudado es un agente activo, pues "en educación no cabe hablar de producción, sino de formación." (p. 180): mientras que en la empresa, lo técnico (eficacia) se ordena a lo ético, en la institución educativa la ética es la columna vertebral, lo cual, se hace explícito en cuanto el educador debe poseer unas características morales que le permitan promover en el educando una actuación ética.

La quinta divergencia radica en la forma de contribuir a dignificar el trabajo; mientras para la organización empresarial, la forma de aportar al bien común está dada en el orden material y la creación de fuentes de empleo (trabajo). para la institución educativa, su aporte al bien común es de bienes culturales y morales, está dado en el cultivo de la persona a través del "desarrollo y perfeccionamiento de la inteligencia y la voluntad, el cultivo de hábitos intelectuales y prácticos" (pág. 187) para luego servir a la sociedad.

La sexta divergencia, se relaciona con la forma de llevar a cabo el aprendizaje es una condición una necesidad para lograr la supervivencia y se hace a través del trabajo y .1a educación no formal. En la institución educativa, el aprendizaje es la razón do ser, el propósito específico y se hace a través de la educación formal; lo que para la una es el medio, para la otra es el fin este aspecto es uno de sus elementos diferenciadores.

Por último, la séptima divergencia, radica en la generación de conocimiento. En la empresa la investigación de carácter especializado centra su interés en el desarrollo de productos y técnicas nuevas para garantizar .1a innovación, que le permita la competitividad y mantenerse en el mercado. En la institución educativa, el aporte al conocimiento se hace a través de la investigación que promueve el cultivo del saber universal en este sentido investigación debe ser Libre, ilimitada y desinteresada y abierta a toda verdad.

La distinción entre la institución educativa y la organización empresarial pone de manifiesto que el carácter organizativo es lo común entre institución educativa y empresa, de ahí que se pueda partir de los enfoques organizacionales para su caracterización, pero se debe precisar que lo propio de la institución educativa que la distingue de otro tipo de instituciones gira en torno al concepto de educación y su finalidad como ayuda a la persona en su crecimiento personal y esencial (Naval & Altarejos, 2007; p. 191).

Reconocer la naturaleza y finalidad y significado de la organización educativa como Institución en el ámbito, a fin de caracterizarla a la luz del enfoque antropológico.

2.5. De la categoría cultura a la categoría cultura escolar

Pérez Gómez, ha visualizado a la escuela “como un cruce de culturas que provocan tensiones, aperturas, restricciones y contrastes en la construcción de significados” (1988)

Se diría que la escuela aparece como un escenario multidinámico, atravesado por las más diversas influencias culturales y de subculturas que se gestan al interior de cada institución donde las personas que la conforman quieren re direccionarla o controlarla, o en su defecto fortalecerla.

Entre las diferentes culturas que llegan a la escuela se puede decir:

“La cultura sistemática de las diferentes disciplinas científicas, artísticas y filosóficas, la cultura académica reflejada en las opciones hechas por el currículo, la cultura social reflejada en los valores hegemónicos del escenario en que se mueve la escuela, la cultura institucional presente en los roles, normas, rutinas y ritos propios de la escuela como ámbito de organización y gestión, la cultura experiencial proveniente de la vida cotidiana de sus actores y, finalmente, la influencia cultural que se ejerce a través de la ventana electrónica de los medios telemáticos” (Pérez López 1988)

El proyecto educativo institucional, el currículo, la cultura institucional, los conocimientos la manera como se hacen las cosas, la organización de la institución para ser llevado a cabo y alcanzar las metas propuestas solo es posible en un diálogo permanente con toda la comunidad educativa.

La cultura, entonces, se refiere, a esa trama de nudos que amarra sentidos, significaciones, expectativas e intenciones, integrando de alguna manera a los actores educativos y orientando su acción (Ávila y Camargo 1999.p.66).

Pero un análisis más detenido permite observar que la construcción de significados compartidos aparece como un proceso difícil que se abre paso en un escenario complejo de tensiones entre actores con intereses diferentes, a veces dispares y contradictorios, y entre la cultura instituyente y la cultura instituida (Ávila y Camargo 1999.p. 268).

Como encrucijada de culturas y como mediación reflexiva nos sirve para acercarnos a la escuela con el propósito de comprender lo que allí ocurre.

2.6. La cultura institucional

Toda institución tiene su historia sus antecedentes, que marca la singularidad la identidad que las caracteriza.

“Definir la institución como un conjunto ordenado con una organización temporo-espacial que persiguen fines comunes la trama institucional puede ser considerada un micro tejido que se construye desde las interacciones de los sujetos en niveles conscientes e inconscientes: donde se ponen en juego dos fuerzas la instituida la instituyente. Por lo general la instituida aflora desde el inconsciente y se caracteriza por querer mantener el formato clásico de la institución. Mientras que la fuerza instituyente es una fuerza creadora a nivel consciente, renovador, vital, generadora de cambios” (Filipinni Misión institucional Escuela 119).

Todas las instituciones educativas van conformando su propia dinámica institucional una cultura propia con sus subculturas, pero también es cierto que en esa cultura que esta ya constituida por los cambios recurrentes por la movilidad del personal, por sus propias experiencias sus vivencias van influenciando de manera indirecta se renueva se generan cambios dentro de las mismas subculturas que a la larga influye de una manera directa la cultura instituida.

“Las organizaciones educativas son dadas por las relaciones sociales creadas deliberadamente con la intención específica de enseñar de moldear personas de formarlos como personas desde su integralidad. Tienen una estructura jerárquica de toma de decisiones, reglas y reglamentos, pero además se caracteriza por objetivos ambiguos, tecnologías confusas, actividades descoordinadas y elementos estructurales débilmente conectados”. (Diez E 2006).

Esta ambigüedad está regida por factores como:

Funciones ambiguas: determinado por la complejidad de la realidad escolar y de la tarea educativa haciendo inviable la existencia de un modelo único de docentes.

Además se compone la organización de un grupo variado de personas (familias, profesores, alumnos, administrativos, entre otros), con variedad de edades, objetivos e intereses lo que produce una alta diversidad de patrones de comportamiento, de creencias, para intentar una participación democrática en la organización.

“Hace referencia a como los miembros de una institución, de un colectivo, organizan su experiencia. Son los valores y conductas compartidas que teje una comunidad de forma conjunta, los símbolos, mitos y rituales que forman parte integrante del cociente colectivo. Son las reglas de juego, los significados ocultos entre líneas de una normativa o reglamento que trata de conseguir y asegurar la unidad organizativa” (Sánchez 2004)

La cultura institucional es dinámica, en permanente evolución, donde para su crecimiento está en permanente cambio y negociación, constituida por subculturas que subyacen al interior de la institución con dinámica propias hace referencia a presunciones compartidas por los miembros de la organización que se manifiesta en comportamientos y productos culturales.

2.6.1. Elementos de la cultura en la institución educativa

Entre las diferentes instituciones educativas se comparten elementos comunes para la configuración de su propia cultura, los cuales varían de acuerdo con el ser, el saber y el hacer. Reales (2008), destaca algunos elementos de la cultura institucional del estudio de Martínez y Pérez:

1. Normas: se refiere normalmente al cumplimiento, a la utilización de espacios y a las actividades.
2. Mitos: Son las narraciones de sucesos extraordinarios que circulan por la institución.
3. Símbolos: Son representaciones convencionalmente aceptadas por los miembros de la institución educativa y contribuyen a la construcción y fortalecimiento de la identidad colectiva, entre estos símbolos se pueden mencionar: las insignias, escudos, logotipos, forma de vestir, diseño del mobiliario, entre otros.
4. Ritos: Es el conjunto de reglas establecidas por la comunidad educativa en los ceremoniales, así se refuerzan los sentimientos de pertenencia y posibilitan el encauzamiento de la cultura organizacional.
5. Lenguaje y comunicación: El lenguaje y el estilo de comunicación propios de los miembros de un centro educativo contribuyen una de las señas de identidad.
6. Producciones: Los diversos materiales producidos por el centro educativo llevan una seña de cultura escolar.
7. Valores: Con frecuencia los miembros del centro educativo comparten un sistema axiológico. (Reales, “et al” 2008, p. 332-333).

2.6.2. La escuela como institución social

La socialización escolar según (Parsons, 1964) no solo se refiere a la adquisición de conocimientos, sino de habilidades que permitan a los estudiantes desempeñar sus tareas de manera eficaz en la edad adulta, para integrarse a la sociedad como ciudadanos con todos sus derechos.

Este autor también le da una especial importancia al aprendizaje por parte de los niños y jóvenes de aquellas actitudes que los llevan a aceptar el sistema de valores imperantes en la sociedad, y a desempeñar una función particular dentro de ella.

Sin olvidar, que es en la institución educativa donde según Álvarez (2009), los individuos empiezan a relacionarse con sus pares, y a establecer con ellos relaciones de afinidad de acuerdo a sus intereses comunes, que les permite adquirir los hábitos y costumbres necesarios para interactuar.

Por el contrario, en las sociedades modernas individualistas cada uno se percibe como un individuo libre y autónomo, capaz de ser el autor de sus propios juicios y acciones. Donde se da una distancia entre el personaje social identificado con sus roles, y que actúa en nombre de principios generales que le permiten simultáneamente adaptarse al mundo y criticarlo, es decir, estar dentro del mundo y percibirlo como distante y no reducible a las expectativas sociales (Dubet, 2007).

Cabe señalar, que el interés que se genera por la escuela como institución social, se debe a que hoy en día ésta parece estar en una profunda crisis, no sólo por la dificultad de adaptación a un entorno en constante movimiento, sino que además afecta de manera significativa el proceso de socialización.

Teniendo en cuenta, que en la sociedad de los individuos cada uno se convierte en el autor de su propia moral y de sus propias conductas, a pesar de que las normas que lo guían son las establecidas por la sociedad.

2.6.3. La escuela como institución educativa

La institución educativa tiene como función universal, la transmisión cultural que requiere una sociedad compleja (Fernandez, 1994), esta cultura que se va constituyendo está dada por valores, creencias, rituales el ambiente en que se concretan normas o modelos de comportamiento.

Vale decir, que la escuela como cualquier institución social, desarrolla y reproduce su propia cultura, denominada cultura institucional, entendida como el conjunto de significados y comportamientos que se generan en ella como institución social. Donde convergen las tradiciones, costumbres, rutinas y rituales que refuerzan las vigencia de valores, expectativas y creencias ligadas a la vida social de los grupos que la constituyen y que determinan sus maneras de pensar, sentir y actuar (Pérez, 1998).

La relación existente entre cultura institucional y la cultura profesional de los docentes, porque ambas están condicionadas a la función social que cumple la escuela en cada contexto cultural (Pérez, 1998), es decir, es necesario comprender la dinámica que se da entre las características de las estructuras organizativas, intereses, actitudes y comportamientos de los individuos y grupos que hacen parte de la institución educativa.

¡Como se agradece un ambiente de trabajo lleno de paz, recio y leal sin traiciones ni suspicacias sin palabras hirientes! Paz, verdad, unidad, justicia. Que difícil parece a veces la tarea de superar las barreras que impiden la convivencia humana y, sin embargo, los cristianos están llamados a realizar ese gran milagro de la fraternidad conseguir, con la gracia de Dios que los hombres se traten cristianamente Salcedo plazas, H (2014: 25)

Por tanto, el desarrollo institucional está directamente relacionado con el desarrollo humano y profesional de las personas que hacen parte de la institución escolar, y que a su vez contribuyen al progreso de dicha institución.

2.7. El servicio

Según Altarejos "et al" (2003) y siguiendo los planteamientos de Pérez López (citado por Sandoval, 2008), la dimensión subjetiva del trabajo, por cuanto lo que se resalta es el servicio como ayuda, en donde se logra fundamentar la calidad educativa bajo el principio de la solidaridad o del radical antropológico personal. Es por eso, que el "ethos" docente se convierte en una profesión asistencial, lo cual no podría asimilarse, si se partiera de una dimensión objetiva del trabajo, en donde lo que prima es el principio de resultado o del radical moderno.

El principio de la solidaridad del enfoque antropológico es esencial, entre otras cosas, porque en palabras de Sandoval (2008), este principio no solo "es el fundamento antropológico de la calidad educativa" (p. 227), sino que avanzando más allá, perfecciona al hombre "al darse, entregarse en cuenta que es, y como algo que forma parte de su ser personal, beneficiando a otros" (p.229).

Para que las instituciones educativas den un paso adelante y quieran mejorar su calidad es indispensable que el modelo antropológico sea el que guie el proyecto educativo, para que desde el servicio visto como solidaridad, el dar (donarse) mas alla de lo que corresponde, haga parte indispensable de su crecimiento personal y profesional.

Bajo este escenario, Sandoval (2008) hace alusión a la reflexión de Altarejos (2003), en el sentido de que todos los actos del hombre se convierten en una dimensión sustancial que lo llevan a compartirlo todo para darle sentido profundo a su ser. Finalmente, y para concluir por qué dentro del "ethos" se hace esencial la búsqueda permanente del bien común, vale la pena tener en cuenta a Rodríguez, Bernal y Ulpí. (citados por Sandoval, 2008)

2.7.1 El concepto de servicio es la categoría esencial. En el presente proyecto

Albretech (citado por Vargas & Aldana, 2011) lo describe como el "trabajo realizado por una persona, para beneficio de otra" (p.83). En todo caso, este mismo autor lo define, igualmente, como "la actitud basada en ciertos valores y creencias, sobre las personas, la vida y el trabajo, que llevan a una persona a servir de buena gana a otras, y a enorgullecerse de su trabajo" - (p.84).

Larrea (citado por Vargas & Aldana, 2011) establece que "el servicio es, además de una actividad económica, un sistema de relaciones sociales" (p. 85).

Tschohl (citado por Vargas & Aldana, 2011) define el servicio como la "preocupación y consideración por los demás. Cortesía, integridad, confiabilidad, disposición para ayudar, eficiencia, disponibilidad, amistad, conocimiento, profesionalismo."

Para Lamata (citado por Vargas & Aldana, 2011) el servicio es "la actividad o proceso producido por el hombre (producto) que soporta un valor de utilidad (resuelve un problema o satisface una necesidad) que puede y suele cambiarse por otros bienes o servicios o por su valor en moneda" (p.84).

Para Vargas & Aldana (2011) el servicio es: "El 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" (p.85-86).

Lo anterior, el servicio repercute en la vida personal, familiar, profesional y social del hombre, en la medida en que al interior de todos estos procesos se reconoce a la persona humana como un ser integral que busca el desarrollo armónico de todo su ser, y por lo tanto el equilibrio, como parte de la proyección hacia su crecimiento personal y profesional.

Por ello la importancia de Formar personas antes de profesionales para la universidad sería un fracaso. Si su biblioteca fuese exclusivamente de libros así contuviesen la ciencia más alta. Su obra principal es formar personas.

El amor lleva a la relación personal, a procurar la amistad, a evitar el anonimato que nadie se sienta solo formad a los alumnos decía en una tertulia en 1964. Vásquez de Prada, A (2003:397)

Una formación que se caracteriza por la educación en la libertad personal y en la responsabilidad también personal. Con libertad y responsabilidad se trabaja a gusto se rinde, no hay necesidad de controles ni de vigilancia: porque todos se sienten “en su casa” basta un simple horario.

El espíritu de convivencia, sin discriminaciones de ningún tipo. Es en la convivencia donde se forma la persona; allí aprende cada uno que, para poder exigir que respeten su libertad, debe saber respetar la libertad de los otros. Finalmente, el espíritu de humana fraternidad: los talentos propios han de ser puestos al servicio de los demás. Si no, de poco sirven Escrivá de Balaguer, J (1989 Ediciones Rialp N 84).

Por lo tanto hay que despertar el sentido de pertenencia, responsabilidad, la auto regulación en esa libertad y el manejo de mi propia autonomía puedo desempeñarme con mayor motivación.

No obstante, a nivel de los valores, las posiciones que hoy en día se perciben al decir de Vargas & Aldana (2011) son las siguientes: por un lado, una visión de valores objetiva, inmutable e inmanente no sujeta a la cultura, el tiempo, la ciencia y/o ninguna otra variable, y por la otra, una postura acompañada de un relativismo pluralista en la que los valores son subjetivos y por lo tanto dependientes de la valoración o la percepción de cada persona, según la edad, la cultura, la religión, el género y la percepción del mundo.

De ahí, que para Vargas & Aldana (2011) dentro de los llamados valores inmutables e inmanentes que llevan a la acción, confluyan tanto valores sociales como valores productivos y empresariales, así: dentro de los valores sociales el respeto, la justicia, la paz, la solidaridad, la democracia, la integridad, la coherencia, la honestidad, la lealtad, el esfuerzo, el compromiso y la laboriosidad, y dentro de los valores productivos y empresariales la excelencia, la equidad, la fortaleza, la tenacidad, la paciencia, la congruencia, la disciplina y el servicio, entendido este como la ' actitud de disposición y ayuda sin esperar más que un crecimiento conjunto para quien está empeñado en nuestras tareas y que requiere de la colaboración.

Es estar atento a los demás con una actitud respetuosa y cordial" (p.28). Para las autoras, esto significa que para implementar una cultura del servicio requiere de un proceso de cambio en las personas, y que el primer paso para vivir dicha transformación, es hacer un cambio de actitud de hábitos de valores.

Para Salcedo (2012), el servicio implica dar y acompañar. Simboliza un compromiso no solitario, en la medida en que el servicio sólo puede surgir en el seno de una comunidad humana desprovista de egoísmos. El servicio implica ofrecimiento y donación, gratuidad desde el amor universal, únicamente con el fin de lograr el crecimiento del que sirve, del que se sirve y la sociedad. Esto significa, que el servicio aunque es "interesado" porque lleva a preocuparse por los otros, jamás es utilitarista.

Por ello, el servicio se alimenta de las virtudes personales de aquellos que sirven. Por consiguiente, un servicio así vivido, jamás esperará recibir nada a cambio, excepto el crecimiento integral de las personas a quienes se sirve y a quienes se ama, y por medio de estas a la sociedad. Igualmente, para quien sirve incluirá la plenitud y la felicidad de quien realiza el servicio, por la sola satisfacción de un deber moral cumplido.....

Bajo este contexto, el servicio para Ms. Salcedo (2012), tiene la condición de trino, porque se da, se dona y se ofrece a las personas, en espera de que ellas lo acepten. En otras palabras, es el amar a otros. Ahora bien, a esta elevación del bien por el amar, a ese

compromiso de la libertad con el bien que se ofrece a los demás de manera desinteresada, a esa vocación de entrega, es a lo que Mr. Salcedo (2012) denomina "don".

El "don" por lo tanto, es un compromiso que une a las personas, hasta el punto de que al vínculo por el que las personas se hacen solidarias, es justamente lo que el autor denomina el amor. De ahí, que el bien otorgado quede siempre comprometido por el acto de amar, en cuanto que es elevado al amor.

De otra parte, igualmente anotaba que el servicio se evidenciaba a través de la vida cotidiana y mediante las actividades ordinarias del hombre por medio del trabajo.

Lorda (2010), a su vez manifiesta que el valor del trabajo no es un castigo, sino una herramienta que además de permitirle al hombre sobrevivir lo mejora, en la medida en que lo ennoblece mediante el esfuerzo que implica el cumplimiento de obligaciones, especialmente cuando estas se ejercen para satisfacer necesidades de otros seres, y más si se involucra la capacidad de sacrificio. Para Lorda (2010), la capacidad de sacrificio por cumplir un deber, siempre será un valor moral, hasta el punto que anota:

Cada persona puede esforzarse también en hacer de su actividad algo más que sobrevivir. Con eso, trasciende en cierto modo las condiciones del trabajo. El empeño que pone, el amor a los detalles, la perfección con que se acaba, el deseo de servir convierten cualquier trabajo en una actividad noble, da al que lo hace mucha calidad humana.

El trabajo bien hecho mejora siempre la calidad de una persona: le da madurez, concentración, dominio de sí mismo, entrega; es un ámbito para el ejercicio de la libertad y del arte; y también es un ámbito natural para establecer relaciones humanas de camaradería y amistad... cuando no se reconoce la dignidad del trabajo, se convierte en una mercancía ... El trabajo tiene, por tanto, aspectos objetivos — la función que se realiza, el beneficio que se recibe —, y aspectos subjetivos — la mejora interior, la satisfacción de lo hecho (Lorda, 2010, p. 52-53)

Por todo esto, lo principal para dirigir será el servicio, única forma, al decir de Lorda (2010), de construir la convivencia y la eficacia de una sociedad, porque quien comprende la belleza del servicio, se muestra dispuesto a entregar abnegadamente lo que le es propio en beneficio de la humanidad, sin miramientos e interpretaciones de poder. En consecuencia, la vocación dignificante de servicio no puede perderse jamás.

Para validarlo, se resalta lo expresado por Rodríguez (2012), cuando dice que un directivo adquiere verdadero poder cuando sirve, pero no enmarcando el servicio desde los diferentes elementos que lo configuran o componen -relación proveedor, cliente-, sino cuando se busca a través de una acción oportuna, dadivosa, generosa y desprendida, transformar, no solo a quienes rodean al que sirve, sino a quien sirve.

Para el desarrollo del proyecto y el análisis de los datos utilizaremos las categoría del servicio y las sub categorías siguientes

Para lograrlo, según el autor, se requiere de ciertas condiciones que son:

- 1- La apertura a lo real: con las virtudes de la sagacidad, la templanza, la esperanza y la humildad.
- 2- La relación hacia otros: con las virtudes de la fortaleza, la amistad y la constancia.
- 3- La ciencia: con las virtudes de la veracidad y la justicia.
- 4- La fortaleza: con las virtudes de la valentía, la paciencia, la audacia y la perseverancia.
- 5- La solicitud de consejo: con las virtudes de la prudencia, la humildad y la docilidad.

Así pues, el servicio contribuirá a la humanización de las personas. Esto es al decir de Altarejos "et al" (2003) "como dar aceptando y como aceptar dándome".

“Hay una neta diferencia conceptual entre servicio y ayuda en razón de su finalidad (...) En el servicio, el tomador es alguien que recibe el bien, y es por tanto un receptor pasivo. En cambio, en la ayuda, el destinatario es alguien reforzado en su propia acción, y dicho refuerzo es precisamente el bien que se ofrece; El ayudado es un agente activo” (Altajeros, 2003,43) Tomado de Rodriguez Sedano y Aguilera.

Condiciones y virtudes de quien lleva a cabo una acción de servicio: Sub categorías de análisis:

1. Actitud permanente de apertura a lo real

El servicio viene inicialmente marcado por una necesidad de satisfacción de necesidades (propias y ajenas), liberándose quien lleva a cabo una acción de servicio de su propio enclaustramiento para dirigir su inteligencia, su voluntad y sus sentidos en la forma de apertura personal al otro u otros en los que observa una necesidad como objetivo principal. Este componente de servicio que conlleva la apertura se relaciona con la virtud de la sagacidad, “hábito por el que de pronto se sabe hallar lo que conviene”, pero también con la *templanza* y la *esperanza* en la medida en que la primera radica en este significado de moderación, mientras que la segunda es deseo y confianza.

2. La relación

La segunda condición que se requiere es precisamente *la relación*. Afirman Altarejos y Naval que "la relacionabilidad, comunicabilidad o transcendencia de la persona no son sino diferentes nombres de su apertura constitutiva, que puede también denominarse como coexistencia".

Conforme nos abrimos crece también la cercanía e intimidad, entendiendo que "la intimidad no es la clausura de la subjetividad en sí misma, sino, por el contrario, es el núcleo de la radical apertura del ser personal a otras personas", afianzando de este modo las disposiciones iniciales que se observan en la primera condición.

Comienza un auténtico proceso de trato personal y conocimiento que ha de culminar en la satisfacción de necesidades y en la mejora de quien sirve. La coexistencia, como apertura, va tomando forma de relación.

3. La ciencia

Quien sirve se desenvuelve en un contexto personal, educativo, familiar, social y cultural determinado. Esa condición personal de cada uno y su contexto se manifiesta en el resultado de la acción de servir y asumido por quien acepta ese servicio. Para ayudarnos a desenvolvernos en ese entorno está esta condición. Su finalidad teórica es iluminar acerca de la verdad del ser humano –como ser que experimenta necesidades- y el mundo en el que habita e incide la acción de servicio humanizándolo. Para ello el entendimiento penetra y capta la verdad.

La virtud que se precisa es la veracidad, virtud que “designa la verdad en las palabras y en los gestos, es decir, la conformidad de lo que se cree o piensa con el Comportamiento externo”. Junto a la veracidad, la justicia, “ordenar al hombre en las cosas que están en relación con el otro. La finalidad práctica de la ciencia será formar sobre la verdad un juicio recto que ordene a la adhesión de la verdad y la repulsa de errores opuestos.

La ciencia sin el consejo equivocaría su dimensión práctica, ya que la misión propia del consejo radica precisamente en considerar la aplicación práctica del juicio recto formado sobre la verdad a las acciones singulares. Esta tercera condición es clave en la solución práctica y teórica para que el servicio adquiera el sello personal de quien sirve.

La ciencia comienza a dar sus mejores frutos cuando la apertura y la relación facilitan a quien lleva a cabo una acción de servicio entrar en sintonía con las necesidades reales que ha de satisfacer. (Rodríguez Sedano) El poder de servir.

4. La fortaleza

Se encuentra embarcado en el esfuerzo por lograr el objetivo pretendido. Enseña que la fortaleza se hace presente en dos actos fundamentales: *aggredi* y *sustinere*, enfrentarse con los peligros que pueda comportar la realización del bien, y soportar las adversidades que sobrevengan por una causa justa.

En el primer caso encuentran su campo de actuación la *valentía* y la *audacia*; en el segundo, la *constancia* y la *perseverancia*. La perseverancia es la virtud que nos ayuda en la práctica del bien a pesar de las dificultades provenientes de la diuturnidad (espacio dilatado de tiempo). Como afirma el Aquinate “la perseverancia es virtud especial, cuyo objeto es soportar tanto cuanto sea necesario la larga duración de estas u otras obras virtuosas” La constancia “hace que permanezca firme en lo mismo contra la dificultad proveniente de todos los otros impedimentos externos”.

5. Solicitar consejo

La quinta condición que se precisa es *la de solicitar consejo*. Hemos de acudir a los demás porque, por mucha ciencia que tengamos, la complejidad de tantos sucesos “exige tener en cuenta muchos factores, difícilmente observables por uno solo, que pueden ser en cambio percibidos con más seguridad por varios, porque lo que uno no advierte, se le ocurre a otro” Y en otro momento señala el Aquinate que “en materia de prudencia el hombre necesita aprender de otros”, porque no se basta a sí mismo; por eso, “el primer acto de prudencia es aconsejarse”.

Hacer partícipes a los demás, quienes le rodean, de esa acción de servicio, es leer en la interioridad del otro y enriquecer la propia intimidad. Esta virtud precisa de dos virtudes esenciales: la *humildad* –no fiarse del propio juicio (Norling, Parry M. 2009).

Docilidad–saber compartir criterios distintos de actuación-. Mediante el consejo quien lleva a cabo una acción de servicio se pone en condiciones de acertar en la buena decisión a través de acontecimientos aparentemente intrascendentes. *Management*, 52, (3), p. 18-23. De Rodríguez Sedano.

En esta condición emerge la incertidumbre que acompaña a la innovación. Asumir o no un consejo es asumir el riesgo propio de la incertidumbre. Sin embargo, las condiciones anteriormente señaladas amortiguan, de algún modo, esa inseguridad y especialmente la *prudencia* como “facultad perfectiva de toda virtud moral”. (Rodríguez Sedano). El poder

de servir. Igualmente, Sandoval (2008) cuando se refiere al servicio en las organizaciones humanas, señala que:

“La organización empresarial satisface una necesidad o servicio a través de una acción recíproca entre productor y consumidor, ofreciéndole un producto que es algo externo a la persona; si el producto es un bien útil y honesto — contribuye de alguna forma a la mejora personal de forma indirecta — el producto se vuelve acción en la medida que la persona le otorga sentido a lo producido”.

La organización educativa satisface una necesidad de forma directa por cuanto la acción inmanente o acción formativa, o aprendizaje, obra en forma inmediata en el propio agente, mediante una acción recíproca de ayuda. Para satisfacer la necesidad se requiere la actuación propia y principal del agente. “La acción inmanente actualiza en forma inmediata e instantánea el fin final, logrando el mejoramiento o perfeccionamiento humano”. (Sandoval, 2008, p. 178).

Bajo este contexto, para Sandoval (2008) “la persona debe poner todo el tener, el saber y el saber hacer al servicio de los demás. En esta medida, se desarrolla no únicamente como profesional, sino como persona, superándose a sí misma en alguien mejor”. De otra parte, Sandoval (2008) hace hincapié en la configuración de la relación humana y su interacción con el servicio educativo. A este respecto.

La autora señala que para que en una relación humana pueda evidenciarse la vocación de ayuda, es necesario que exista la convicción y el compromiso de las personas que tienen las características adecuadas para prestar ayuda, además de la necesidad real del que la necesita, todo esto como parte del servicio.

En sentido, quien ayuda debe ser una persona éticamente consistente, tal y como lo expresa Bárcena (citado por Sandoval, 2008), cuando dice que en el servicio las decisiones han de ser técnicamente eficaces y éticamente pertinentes, y deben inspirar confianza por tener un cauce de autoridad importante para ayudar al crecimiento integral de las personas

dirigidas. Sobre el particular, Altareros & Naval (2000), describen los 4 pilares de la siguiente forma, así:

1. Aprender a conocer: aprendizaje que tiende menos a la adquisición de conocimientos clasificados y codificados y más al dominio de los instrumentos propios del saber, para así convertirlo en medio y finalidad de la vida humana por el sólo placer de aprender y crecer.

2. Aprender a hacer: aprendizaje relacionado con la entrega y la donación personal.

Lo decisivo en el trabajo y en el modo creciente de la economía y la sociedad actual, es la capacidad que tiene la persona de aportar con creatividad, iniciativa, e innovación, para su propio bien y el de sus semejantes.

3. Aprender a vivir juntos o aprender a vivir con los demás: aprendizaje que hace referencia a la coexistencia de la persona con los demás, pues la formación humana sólo se realiza en el ámbito de lo social. De ahí, la importancia que los gobiernos colegiados en las IES promuevan intencionalmente la sociabilidad, y más aún, que se eduque a las personas en las potencias afectivas que son el núcleo operativo de las relaciones interpersonales.

4. Aprender a ser: aprendizaje que alude al desarrollo integral de cada persona en cuerpo, mente, inteligencia, sensibilidad, sentido estético, responsabilidad individual y espiritualidad. Bajo este aprendizaje se afirma la consistencia del ser humano como unidad y como un todo, es decir, como persona.

Por último, vale la pena hacer referencia a lo planteado por Polo (1997), cuando señala que en una sociedad, nadie está definitivamente privado de la oportunidad de influir, pues el bien común significa extender el concurso como una tarea de promoción y de respeto encaminada a incrementar el comportamiento personal en todos los hombres.

Lo planteado, es una descripción de la fusión entre el trabajo y el servicio, como una manera efectiva de lograr el bien común para los hombres y la sociedad, mediante el aporte decidido y voluntario de lo mejor que cada cual puede hacer en pro de sí mismo y los demás.

2.7.2. La clave del servicio es el amar personal

El Papa Juan Pablo II haciendo referencia al amor dice:

“Dios ha creado al hombre a su imagen y semejanza: llamándolo a la existencia por amor, lo ha llamado al mismo tiempo al amor. Dios es amor y vive en si mismo un misterio de comunicación personal de amor. Creándola a su imagen y conservándola continuamente en el ser, Dios inscribe en la humanidad del hombre y de la mujer la vocación y consiguientemente la capacidad y la responsabilidad del amor y de la comunicación. El amor es, por tanto, la vocación fundamental, e innata de todo ser humano”

La clave del servicio hay que situarla en el amar personal. El amar personal no es el querer de la voluntad, pues reclama aquello de lo que carece ya que el objeto de la voluntad es el bien, por eso se quiere algo y se ama a alguien.

El ofrecimiento de la vida lo podemos llamar con propiedad servicio en sentido pleno. También se le puede denominar, desde esta perspectiva sacrificio. El servicio, así entendido, tiene carácter litúrgico, cultural; y se relaciona, por tanto, con la condición sacerdotal del hombre. Por eso Cristo, verdadero hombre, ha venido a servir, a ofrecer su vida humana en sacrificio. Salcedo plazas, H (2014: 56).

“En la persona humana el amar está en el orden del acto de ser y, por tanto, es superior al amor de deseo o a su versión sentimental. El amar como trascendental personal es también superior al bien trascendental y, por consiguiente, el amor como acto voluntario es superior a la fruición del bien”. (Polo, 1999. p. 221 Tomado de Rodríguez Sedano).

El hombre, por tanto, ha sido creado para servir, para dar vida y recibir la vida. Cristo, hombre verdadero que lleva el hombre a su plenitud, sacrificándose en la cruz, ha cumplido hasta el final el acto de entrega sacerdotal de su vida por nosotros. Por nosotros significa, en favor nuestro. Salcedo plazas, H (2014: 57).

Amar equivale a dar: es decir, que ser persona humana significa en su sentido más alto un dar destinado a ser aceptado. Amar por tanto, corresponde solo a las personas y compromete su libertad: sin libertad, no se ama. Además, el amar es recíproco, nunca solitario. Quien ama da ofrece, y queda a la espera de la aceptación de la otra persona Salcedo plazas, H (2014: 60).

No obstante, un amor humano auténtico trata de imitar ese desinterés en la medida en que se abre al verdadero amor desinteresado y, de ese modo, el interés se vuelve cada vez más desinteresado en el sentido de no esperar nada a cambio. Sin embargo, sostiene Tomás de Aquino que la correspondencia es intrínseca al amor humano

Podríamos concluir que servir es amar y es la acción natural de todo ser humano

San José maría Escrivá comprendió la grandeza del servicio el cual lo define como vaciarse de la propia excelencia para hacerse siervo de los otros. El servicio, como el amor, demuestra su verdadera naturaleza en el descenso, en el abajamiento que acoge y acepta. Es en el camino de servicio, lo primero y más importante es esforzarse por servir de verdad a Dios; servicio que se manifiesta en el servicio a los demás Salcedo plazas, H (2014: 62).

“Servir es una cosa deliciosa yo tengo por orgullo de mi vida ser el servidor de todo el mundo. Quiero servir a Dios y, por amor de Dios, servir con amor a todas las criaturas de la tierra, sin distinción de lenguas, de razas, de naciones, de creencias; sin distinción de ninguna de las circunstancias que los hombres, con más o menos falsía, señalan en la vida de la sociedad. Escrivá de Balaguer, J. (1965) Notas de una tertulia.

En este sentido, el amor personal no es carente, sino sobreabundante; por eso se entrega. El amor personal posee tres dimensiones, distintas jerárquicamente entre sí en el hombre, que de mayor a menor son: aceptar, dar y don.

“El dar y el aceptar comportan el don. Esto quiere decir, en definitiva, que la estructura del dar es trina y no dual. Sin embargo, como la persona humana es dual o coexistente, pero de ninguna manera trina, el hombre necesita de su esencia para completar la estructura donal. El hombre solo puede dar dones a través de su esencia” *Ibíd.*, pp. 220-221.

El don vincula a las personas, las compromete, las une; y el vínculo por el que se hacen solidarias es justamente el don, que por eso se puede llamar también amor, que se distingue del amar. En este sentido, amar equivale a dar, aceptar don. El amar se puede decir que es trino; aunque en el hombre, el don no es persona, por se su vida de orden esencial. Es decir, que el dar personal al ser aceptado, eleva la vida humana a don, la entrega, la sacrifica, la ofrece como sacerdote de su propia vida, la transforma enteramente en servicio, no se apodera de ella de modo egoísta Salcedo plazas, H (2014: 61).

Una sociedad sin dones es una sociedad frágil sin vinculo profundos de amor el individualismo fruto del egoísmo personal falta de compromisos individualismo engaño falsedad falta de compromisos desprecio por la vida enriquecimiento ilícito solo se piensa en acumular bienes a cualquier costo se ha perdido de vista el amor el dar el ofrecer

Las virtudes cobran sentido, por consiguiente, desde el amar personal. Una vida no amada no puede ser virtuosa. Un amor interesado que no se interesa por, es la funcionalización del amor. Y en ese crecimiento, la sociedad debe facilitar que el servicio pueda manifestarse con toda su amplitud. Efectivamente, “El hombre esencialmente social. Y eso quiere decir, por lo pronto, que la sociedad permite y ha de favorecer el crecimiento moral. Sin interaccionar sería muy difícil adquirir virtudes (...) su naturaleza es moralmente perfeccionada por la interacción” *Ibíd.*, p. 206.

Justamente en el crecimiento moral y su anclaje en el amor personal, radica el poder del servicio. “Atender a las necesidades humanas es un deber moral, que abarca tanto el necesitar propio como el ajeno. En todas las épocas las virtudes morales se adquieren en la medida en que se colabora” *Ibíd.*, p. 206.

“El gran privilegio del hombre es poder amar, trascendiendo así lo efímero y lo transitorio. Puede amar a las otras criaturas, decir un tu y un yo llenos de sentido. Puede amar a Dios, que nos abre las puertas del cielo, que nos constituye miembros de su familia, que nos autoriza a hablarle también de tu a Tú, cara a cara. Por eso el hombre no debe limitarse a hacer cosas a construir objetos” Escrivá de Balaguer, J. (1991:48)

Para concluir no hay sentido en solo acumular bienes sin construir relaciones sin amor.

2.7.3. Caracterización de la profesión docente

Han sido muchos los intentos de caracterizar el quehacer profesional desde muy diversas ópticas (ver, por ejemplo, Woethigton, Higgs, 2003; Barber, 1995; Carr, 2000). Uno de esos intentos por lograr una síntesis que arroje luz sobre el modo en que debiera ejercerse y reconocerse esa actividad profesional, es el que han llevado a cabo (Carr y Kemmis, 1988. P. 26. Tomado de Rodríguez Sedano).

Si esto es así, coherente con la finalidad de la acción humana, quien ejerce una profesión puede llevar a cabo un aprendizaje positivo o negativo (Pérez López, 1991, tomado de Rodríguez Sedano), no fundado exclusivamente en el saber teórico que lo soporta, sino como consecuencia del entramado de relaciones personales que conlleva su Ethos profesional.

El Ethos profesional hace referencia a la acción humana. , podríamos decir que la acción empresarial es, un entramado de relaciones personales, la profesión se entiende no sólo como el logro de unos objetivos, sino si a esa finalidad le acompaña, inseparablemente una ayuda que se presta, en otras palabras, si la ayuda se constituye como referente del servicio que se presta. designa mejor la tarea que se viene a realizar.

La competencia, es impronta del profesional es una ayuda muy eficaz para el obrar feliz, y constituye un elemento bien importante para la motivación. . El compromiso es una característica básicamente objetiva sólo puede entenderse como un acto enteramente

personal, en el que cada quién se implica en aquello que realiza, dotando a la acción de una dimensión que va más allá de lo estrictamente estipulado.

Desde esta característica es como cabe hablar de excelencia profesional, inscribiéndose en la dimensión subjetiva del trabajo que va más allá de la dimensión objetiva, lo que conlleva la necesidad de ser un buen profesional para llegar a ser un profesional bueno. “El compromiso supone desbordar las expectativas que presenta la dimensión objetiva, superando así la mera eficacia productiva y resaltando justamente el carácter asistencial que acompaña a la profesión” (Polo 1996, p.107. Tomado de Rodríguez Sedano).

Para lo que aquí nos interesa, vamos a centrarnos brevemente en la distinción que hace en el ámbito de lo contingente: *praxis* (obrar) y *poiesis* (hacer cosas). La *praxis* se corresponde con la acción política —más cercana al conocimiento— y la *poiesis* con la productiva —efectiva influencia en el proceso—. La *poiesis* hace referencia a acciones realizadas por el hombre que, al finalizar, quedan plasmadas en un resultado exterior, concluye al realizarse y llevan la impronta de quien lo realiza.

De ahí que esta acción sea considerada despótica. Es el modo como la acción personaliza a lo producido, en cuanto que quien lo realiza actúa a modo de causa formal: por ejemplo, construir una casa, escribir un libro o fabricar un coche.

Por su parte, la *praxis* hace referencia a la acción en sí misma, a aquellas acciones que permanecen en el propio sujeto —ver, oír, pensar— o a las acciones del hombre en cuanto influyen en él mismo. El efecto recae en la capacidad y de suyo no concluyen. De ahí que esta acción sea considerada política. Es el modo como la acción personaliza al sujeto que la realiza.

3. METODOLOGÍA

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación hace parte del eje de profundización de Cultura. Con el propósito de profundizar en sus elementos, la indagación que se desarrolla es de corte cualitativa, porque "se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio" (Bernal, 2010, p. 113).

Por lo cual se trabaja con datos naturales que permiten la construcción de nuevo conocimiento a través de los significados que otorgan la experiencia de los participantes, por ello esta investigación es de corte cualitativo como lo afirma Strauss y Corbin (1998).

El desarrollo de esta investigación será de alcance descriptivo para el análisis de una situación particular, proveniente de un diagnóstico. Se presenta, los rasgos de la cultura institucional, cuyo propósito es generar una propuesta de mejoramiento de la cultura del servicio desde el radical Antropológico.

En este sentido el autor señala que "una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto" (p. 113).

A este respecto, Bernal (2010) señala que la investigación descriptiva permite, entre otras, lo siguiente, así: a) caracterizar globalmente el objeto de estudio, b) identificar los objetos y sus características, c) describir el contexto en el cual se presentan los fenómenos y d) identificar las diferencias que existen entre dos o más grupos objeto de estudio.

Este desarrollo investigativo se caracteriza por: a) la inclusión presencial en los escenarios donde se desenvuelven los sujetos de estudio, b) la observación interpretativa del fenómeno u objeto a desvelar, y c) el alcance de los procesos descriptivos y analíticos como aspectos articuladores de la posibilidad de construcción teórica. (Tezanos. 2004, pág. 32 – 34).

Según Araceli de Tezanos (2004), establece las características de este método como el ámbito de estudios antropológico cultural, que se significa como teoría de la descripción de una sociedad que vincula todas las variables.

Dentro de las especificaciones en las que es preciso desarrollar la investigación y de acuerdo con los principios reseñados por Honorio Velasco y Ángel Días (1999, pág. 23):

1. Los mejores instrumentos para conocer y comprender una cultura, como realización humana, son la mente y la emoción de otro ser humano.
2. Una cultura debe ser vista a través de quien la vive, además de a través del observador.
3. Una cultura debe ser tomada como un todo (holístico) de forma que las conductas culturales no pueden ser aisladas del contexto en el que ocurren.

3.1.1. Participantes:

Entendemos cualquier tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación.

Puede tratarse de investigaciones sobre la vida de la gente, las experiencias vividas, los comportamientos, emociones y sentimientos, así como al funcionamiento organizacional, los movimientos sociales, los fenómenos culturales y la interacción entre las naciones.
(p.20)

3.1.2. Universo

Los docentes y directivos de la institución cuentan con una capacitación calificada y años de experiencia en educación, algunos de ellos tienen trabajos académicos alternos. Su nivel cultural es medio, reflejado en su posición social y económica. El Colegio Gerardo Paredes se encuentra en la capital de la república de Colombia (Bogotá), en la (Sede A) Barrio El Rincón, perteneciente a la localidad once (Suba).

Fundado en 1960, actualmente ofrece tres jornadas académicas: la mañana de seis horas. La tarde de cinco horas y la nocturna cuatro horas, atendiendo desde el preescolar hasta once grado de educación media. El colegio ofrece su énfasis en gestión empresarial en el marco de su Proyecto Educativo institucional.

3.1.3. Muestra

La muestra no probabilística como lo menciona Hernández Sampieri donde un sub grupo de la población, (integrantes) tienen la misma posibilidad de ser elegidos (2010 p. 176). Facilitar la exploración de elementos que desde lo subjetivo aportan datos sobre la manera como la persona va construyendo la realidad y el valor que le otorga a sus vivencias y experiencias, al punto que los datos que arroja este tipo de herramienta favorecen la comprensión de la cultura institucional desde una perspectiva de servicio. “La elección de la muestra probabilística se determina con base en el planteamiento del problema el diseño de la investigación y el alcance de sus contribuciones (Hernández Sampieri, 2010. p. 177).

Teniendo en cuenta que el estudio en mención se sitúa en un estudio cualitativo, se justifica el uso de un grupo para recoger de forma detallada y profunda los significados, percepciones, vivencias y creencias que los profesores construyen alrededor de la cultura.

Estos docentes y directivos del colegio Gerardo Paredes del sector público, en su totalidad son licenciados, cuyas edades oscilan entre los 30 y los 57 años, pertenecientes a estratos 3 y 4, con especializaciones; su experiencia laboral varía entre los 6 y los 35 años.

La realización del proyecto se efectuó en la jornada de la tarde con una población de 65 docentes y dos directivos incluyendo a la Rectora.

La población objeto con la cual se realizó el proyecto está dividida de la siguiente manera:

EDAD	EXPERIENCIA LABORAL
20 -- 30 años: 5	1 -- 5 años: 1
31 -- 40 años: 19	6 -- 10 años: 3
41 -- 50 años: 19	10 -- 15 años: 14
51 o más: 22	16 -- 20 años: 20
	21 -- 25 años: 4
	26 -- 30 años: 1
	31 -- 40 años: 22

Elaboración personal

3.2. Instrumentos de recolección de datos

Se inició el trabajo de campo para la recolección de datos con instrumentos adecuados, reconociendo y aplicando la exigencia de este momento de la investigación, como lo afirma Tezanos (2004, pag.46–47) al recalcar la responsabilidad como investigador, asegurando la calidad de los resultados, puesto que es el investigador el que constituye la herramienta más relevante en la búsqueda de información y a su vez se hace consciente y responsable de los resultados que influyen en la comunidad estudiada.

Este proyecto permitió reflexionar frente a los sustentos teóricos y replantear nuevas estrategias de interpretación que indudablemente definieron el análisis de los hallazgos.

Con base en la revisión teórica y de antecedentes investigativos, se identificaron categorías que constituyen la cultura del servicio. Desde estas categorías se construyeron los instrumentos de recolección y se analizaron los resultados como menciona Hernández (2010, las categorías son conceptos, experiencias, ideas, hechos relevantes y con significado del saber disciplinar.

MATRIZ DE CATEGORIAS			
Eje conceptual	Categorías	Sub categorías	Preguntas
Cultura de servicio	Servicio antropológico	Apertura	<p>En la entrevista: 1. ¿Tener mejor disposición motiva para desarrollar su actividad profesional en la Institución?</p> <p>En la encuesta: 1. ¿Considera qué en la institución se vive el Servicio? 2. ¿Considera qué no se evidencia la cultura del servicio en la Institución? 10. ¿Atenderían estrategias y/o metodologías que favorezcan el servicio. Parta su crecimiento personal? 14. ¿Tiene ventajas profesionales que se desarrolle el servicio en su labor profesional?</p>
		Relación	<p>En la entrevista: 3 ¿Vivimos el Servicio en la Institución, desde las relaciones con otras personas? 4. ¿Para Usted qué es el servicio y cómo lo define?</p> <p>En la encuesta: 6. ¿Se fomenta la comunicación y el dialogo eficaz para compartir experiencias? 8. ¿Considera usted que NO hay una promoción de la cultura institucional en la cual ayudar a otros hace parte de la columna vertebral de la Institución? 9. ¿Considera que el servicio mejora a la persona a partir de ayudar a otras personas? 11. ¿El servicio se entiende desde las decisiones que toma la persona por ayudar por servir a otra personas, así vive la Institución?</p>

		Ciencia	<p>En la entrevista: 6 ¿Reflexiona sobre su trabajo si es justo y veraz con sus actos?</p> <p>7 ¿El servicio que presta la institución, depende de los Directivos o Docentes?</p> <p>En la encuesta: 4. ¿Considera que la institución no trabaja con docentes y directivos para que se auto regulen y se brinden con mas amor a su labor profesional?</p> <p>5? La institución considera que la cultura del servicio hace parte indispensable en su quehacer profesional siendo coherente con la visión y la misión institucional?</p> <p>7. ¿Promueve una cultura en la cual se promueve el servicio en sus estudiantes?</p> <p>17. ¿Refleja amor por el desarrollo de su profesión (entrega, compromiso, sentido de pertenencia)?</p>
		Fortaleza	<p>En la entrevista: 2. De la afirmación que hace el papa Francisco acerca de que el “poder (sinónimo de fortaleza) está en el Servicio ¿Cuál es su opinión al respecto?</p> <p>En la encuesta: 3. ¿La institución no ha dado la importancia necesaria al empoderar a sus docentes y directivos para vivenciar el servicio como parte importante de su quehacer profesional?</p> <p>15. ¿Mejoraría la capacidad de servicio potencializando sus valores y habitos? (F)</p> <p>16. ¿Demuestra sentido de pertenencia y solidaridad con los miembros de la comunidad educativa?</p>

		Consejo	<p>En la entrevista: 5. Qué le gustaría que sus compañeros supieran de lo que ha aprendido en sus labores diarias para ser apoyado con sus experiencias?</p> <p>En la encuesta: 12? Orientan y estimulan la participación en proyectos o actividades de la comunidad escolar?</p> <p>13. ¿No existe una Programación y coordinación de espacios donde se compartan experiencias y perfeccionen, que sean un aporte encaminado a desarrollar el servicio?</p>
--	--	---------	--

Cuadro matriz de categorías Fuente: Elaboración personal Tomando como base principal a Rodríguez (2012) Condiciones y virtudes de quien lleva a cabo una acción de servicio

En la primera parte, se realizó el diseño y aplicación del cuestionario para así, analizar la percepción de servicio a través de una entrevista semi estructurada aplicado a directivos y docentes. Decidieron participar dos directivos y nueve docentes luego se interpreta los hallazgos, para en conjunto con los otros instrumentos plantear una propuesta de Servicio.

Para el segundo instrumento que tiene que ver con la percepción que se tiene del servicio decidieron participar 54 entre directivos y docentes de un total de 65 entre directivos y docentes.

La intención al desarrollar este proyecto es formular una propuesta de servicio desde el radical Antropológico para ser aplicada en el colegio Gerardo Paredes J.T. ubicado en Suba. Los instrumentos de recolección de información fueron validados a través de juicio de expertos y ajustados de acuerdo a lo señalado en sus conceptos.

3.2.1 Entrevista semi estructurada.

Se define la entrevista como una relación directa establecida entre el entrevistador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales (Woods. 1987, pp. 79 - 83); la relación entre el entrevistador y el entrevistado debe trascender la necesidad de la misma investigación, y formar lazos de amistad y confianza, de modo que se pueda conseguir una adecuación del camino y objetivo que se desea conseguir. Esta relación natural de la acción comunicativa subsistente en la entrevista, permite la comprensión correcta de los sentidos y significados de aquello que se trasmite, de modo que se convierte en información viable y justa para ser interpretada.

La familiaridad de la comunicación caracterizada por la confianza y acercamiento del entrevistador y entrevistado, nos es propia y posible por las condiciones en las que nos encontramos, siendo docentes y no ajenos a los ambientes en que se desenvuelven los entrevistados.

La entrevista semi estructurada fue diseñada mediante un formato o guía que permitió recoger de manera general el testimonio, percepción y vivencias al interior de la Institución Educativa.

El registro de las entrevistas será acorde con las exigencias que P. Woods (1987, p. 97) considera ante esta tarea. En primer lugar asegurar la entrevista, transcribir fielmente lo preguntado y lo dicho, codificando su responsable. En segundo lugar completar la transcripción con indicaciones de tono, humor, aspecto, vacilaciones, entre otras, que puedan llegar a ser esenciales para la comprensión de la información recogida.

A partir de las categorías de análisis de la situación particular, se abordaron los conceptos de " Servicio ", a través del diseño de unas preguntas que se resolvieron mediante la participación de algunos directivos y docentes de la institución Gerardo Paredes J.T. con el fin de indagar la percepción del concepto de servicio que se maneja en la institución. Como afirma Hernández (2010) este tipo de entrevista se basan en una guía de preguntas abiertas para recolectar la mayor cantidad de información sobre el objeto de estudio.

El formato de entrevista se presenta a continuación:

El presente cuestionario hace parte del desarrollo de la de Maestría en Gestión y Dirección de Instituciones Educativas, con el fin de conocer la percepción que se tiene frente al "servicio". Agradecemos contestar, de una manera clara, concreta 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. ¿Tener mejor disposición motiva para desarrollar su actividad profesional en la Institución?
2. De la afirmación que hace el papa Francisco acerca de que el "poder (sinónimo de fortaleza) está en el Servicio ¿Cuál es su opinión al respecto?
3. ¿Vivimos el Servicio en la Institución, desde las relaciones con otras personas?

4. ¿Para Usted qué es el servicio y cómo lo define?
5. ¿Qué le gustaría que sus compañeros supieran de lo que ha aprendido en sus labores diarias para ser apoyado con sus experiencias?
6. ¿Reflexiona sobre su trabajo si es justo y veraz con sus actos?
7. ¿El servicio que presta la institución, depende de los Directivos o Docentes?

3.2.2 Encuestas

Como lo dice Hernández (2010) la población seleccionada se escoge con base en el planteamiento del problema. (p. 177). Luego se interpreta los hallazgos para plantear la propuesta con unas estrategias que permitan la configuración de la "Cultura del Servicio" desde el concepto de servicio.

A continuación se presenta el formato de encuesta aplicado a los participantes.

La presente encuesta hace parte del desarrollo de la de Maestría en Gestión y Dirección de Instituciones Educativas, con el fin de conocer la percepción que se tiene frente al "servicio"

Agradecemos contestar, de una manera clara, concreta 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. ¿Considera qué en la institución se vive el Servicio? (A)
2. ¿Considera qué no se evidencia la cultura del servicio en la Institución? (A)
3. ¿La institución no ha dado la importancia necesaria al empoderar a sus docentes y directivos para vivenciar el servicio como parte importante de su quehacer profesional? (F)

4. ¿Considera que la institución no trabaja con docentes y directivos para que se auto regulen y se brinden con mas amor a su labor profesional? (C)

- 5? La institución considera que la cultura del servicio hace parte indispensable en su quehacer profesional siendo coherente con la visión y la misión institucional?

6. ¿Se fomenta la comunicación y el dialogo eficaz para compartir experiencias?.

7. ¿Promueve una cultura en la cual se promueve el servicio en sus estudiantes?

8. ¿Considera usted que NO hay una promoción de la cultura institucional en la cual ayudar a otros hace parte de la columna vertebral de la Institución? (R)

9. ¿Considera que el servicio mejora a la persona a partir de ayudar a otras personas? (R)

10. ¿Atenderían estrategias y/o metodologías que favorezcan el servicio. Parta su crecimiento personal? (A)

11. ¿El servicio se entiende desde las decisiones que toma la persona por ayudar por servir a otra personas, así vive la Institución? (R)

- 12? Orientan y estimulan la participación en proyectos o actividades de la comunidad escolar?

13. ¿No existe una Programación y coordinación de espacios donde se compartan experiencias y perfeccionen, que sean un aporte encaminado a desarrollar el servicio? (SC)

14. ¿Tiene ventajas profesionales que se desarrolle el espíritu de servicio en su labor profesional? (A)

15. ¿Mejoraría la capacidad de servicio potencializando sus valores y habitos? (F)

16. ¿Demuestra sentido de pertenencia y solidaridad con los miembros de la comunidad educativa? (A)

17. ¿Refleja amor por el desarrollo de su profesión (entrega, compromiso, sentido de pertenencia)? (C)

3.3. Categorías de análisis

Teniendo en cuenta que esta investigación tuvo como propósito identificar, describir y establecer los elementos del servicio de los directivos y docentes para generar una propuesta, se optó por el método de la teoría fundamentada como eje central del análisis de los datos puesto que es un estudio riguroso cuyo objetivo es generar resultados arrojados por los propios datos para comprender el fenómeno estudiado (Strauss & Corbin, 2002), esta perspectiva muestra la recolección de los datos, el análisis y la teoría que surge entre ellos, pues como lo afirma (Strauss & Corbin 2002) al respecto: “Los investigadores no inician un proyecto con una teoría pre concebida, pues comienzan con un área de estudio y permite que la teoría surga a partir de los datos.” (p. 22).

Entendiendo las categorías de análisis como los "conceptos, experiencias, ideas, hechos relevantes y con significado" (Hernández, S. Fernández C & Baptista, 2010, p. 452), entonces, estas serán las grandes pautas de análisis de las concepciones, significados de la investigación y las que servirán de base para establecer parte de los hallazgos en la presente investigación.

En este orden de ideas, la categoría esencial de estudio al interior del presente proyecto es El servicio, y se entienden como Sub- Categorías 1. Apertura: Sagacidad, templanza, esperanza abrirse a los demás. 2. Relación: con otros, amistad, constancia. 3. Ciencia: justicia y veracidad. 4. Fortaleza: Valiente, paciente, audaz. Y; 5. Solicitar consejo: prudencia, aceptar dándome.

El tema de la cultura del servicio fue investigado partiendo de la producción teórica y legal existente, y desde allí enfocado, descrito y contextualizado bajo una mirada dignificante de servicio. La investigación se respalda en un saber iniciado y acumulado por expertos investigadores de vertientes antropológicas, razón por la cual no se considera terminada, pues de por sí da origen a nuevos proyectos de investigación.

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Es importante aclarar que la interpretación no es una función explicativa de la investigación (Velasco & Días. 1999. Pag 59) en la que se puedan especificar las causas del problema o la solución definitiva de la pregunta de investigación. La intención propia de la interpretación es la de recapitular y organizar de manera metódica la información obtenida por los instrumentos, ofreciendo las herramientas propias de un análisis asertivo y objetivo de los hechos encontrados.

La acción de la interpretación, dentro del enfoque cualitativo, presupone el camino para comprender la estructura de la sociedad observada (Velasco & Días. 1999. p. 61); a su vez enmarca la postura del investigador que debe realizar un acercamiento hermenéutico, haciendo posible el reconocimiento de la alteridad **y es** en ese reconocimiento del otro como diferente donde encuentra su significado, el ir más allá de la descripción de los datos. (Tezanos. 2004. pp 173).

4.1.1. Entrevista semi estructurada para conocer la percepción que se tiene del Servicio en la Institución

La recolección de la información fue realizada en una sesión en la institución, dedicada a los directivos y docentes (ANEXO A). Los participantes firmaron libremente un consentimiento para que las respuestas fuesen grabadas. 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 la primera letra del abecedario, acompañado de la letra 1 si es directivo y 2 si es docente.

Esta información fue analizada las preguntas con sus respectivas sub categorías .Se realizo la lectura e interpreto cada uno de las tablas que muestran las síntesis de las respuestas. Se extrajeron las respuestas donde se acercan o convergen y las otras respuestas donde se alejan o que difieren.

TABLA No 2 PREGUNTA No 1

<p>PREGUNTA</p> <p>¿Estar dispuesto motiva para desarrollar su actividad profesional en la institución?</p>
<p>SINTESIS DE LAS RESPUESTAS DE DIRECTIVOS Y DOCENTES</p>
A1: poner a disposición nuestros conocimientos
B1: ayudar a otros
C1. Enseñar a los estudiantes
D1. Formar a los estudiantes
E2. Ayudarlos a crecer
F2. Formar estudiantes
G2: enseñar a otros también con el ejemplo
H2 dar sin esperar nada a cambio
I2 es como una vocación
J2 ayudarlos a formar
K2 transmitir lo que sabemos

CONCLUSIÓN: Con lo anterior podemos concluir que los participantes B1 E2 J2 lo que los mueve para desarrollar su actividad profesional, es enseñar y formar a los estudiantes. Para los participantes D1 E2 F2 J2 su motivación está dada en ayudar a a los estudiantes en general, para el resto de los entrevistados su motivación se centra en enseñar a los estudiantes.

TABLA No 3 PREGUNTA No 2

PREGUNTA De la afirmación que hace el papa francisco acerca de que el “poder (sinónimo de fortaleza) está en el Servicio ¿Cuál es su opinión al respecto?
SINTESIS DE LAS RESPUESTAS DE DIRECTIVOS Y DOCENTES
A1: Estar al servicio del estudiante es nuestra misión
B1: el llamado es a servir a los demás eso nos hace grandes
C1. Interpretando al papa poder ayudar a los estudiantes atraves del servicio
D1. Debemos ayudar al que lo necesita eso nos ayudar hacer mejores
E2. Disponibilidad para ayudar
F2.nosotros como servidores públicos con nuestra vocación debemos servir a los demás
G2: El verdadero esta en tus manos como instrumento para servir
H2 El papa hace referencia es que en la medida que sirvamos el poder el interior
I2 El servicio nos da más posibilidades para ser mejores
J2 Estar al servicio de los demás
K2 ayudar a los demás

CONCLUSIÓN: Considero en este análisis que los entrevistados saben de la importancia de servir y ayudar a los demás pero por la misma dinámica cultural se han limitado únicamente a enseñar dejando de lado la formación integral con sus estudiantes y las relaciones con todos los pares

TABLA No 4 PREGUNTA No 3

PREGUNTA
¿Vivimos el Servicio desde las relaciones con otras personas?
SINTESIS DE LAS RESPUESTAS DE DIRECTIVOS Y DOCENTES
A1: Queda muy poco tiempo pero hay que ayudar a los chicos
B1: Ayudamos a los estudiantes a salir adelante
C1. Dedicados a ayudar a los estudiantes
D1. Si vivir el servicio es ayudar a formar a estos chicos pues si se vive
E2. Los ayudamos a que sean mejores personas no queda mas tiempo
F2. Uno sirve en la medida en que ayudamos a los estudiantes
G2: Nos hemos dedicado a enseñar olvidándonos de servir
H2 servir es dar y creo que muchos lo hace
I2 No todos desafortunadamente pero hay algunos muy comprometidos
J2 asi creo que se vive el servicio la mayoría son solidarios
K2 claro le parece poco todo lo que uno les transmite

CONCLUSIÓN: Para el grupo general se tiene el concepto que vivir el servicio se da en la medida que ayudan a los estudiantes, esta ayuda se queda únicamente en sacar resultados académicos, no hay mas compromiso que el de cumplir las funciones que les son asignadas. En la organización institucional planes de estudio, Pero vivir el servicio desde la vocación desde la ayuda desinteresada desde el darse no es la óptica como la ven los entrevistados no se comprometen en conocer a sus estudiantes ni en tener relaciones con sus pares, solo la que se da en el espacio institucional de cordial y repeto.

TABLA No 5 PREGUNTA No 4

PREGUNTA ¿Para Usted que es el servicio como lo define?
SINTESIS DE LAS RESPUESTAS DE DIRECTIVOS Y DOCENTES
A1: ayudar al prójimo
B1: : Ayudar al que lo necesita
C1. Ayudar a los demás
D1. El servicio es ayudar a formar a estos chicos
E2. Ayudarlos a que sean mejores personas.
F2. El servicio seda en la medida en que ayudamos a los estudiantes
G2: Servir es ayudar a los demás cuando lo necesitan
H2 servir es dar de una manera desinteresada
I2 Servir sin esperar nada a cambio
J2 El servicio es ser solidarios
K2 ayudar a los demás aunque la gente no lo valore

CONCLUSIÓN: para esta pregunta se concluye que la definición que dan los entrevistados sobre el servicio está definida como ayudar a los demás. Movilizarse en un momento determinado por una situación difícil, o que requieran de la colaboración.

TABLA No 6 PREGUNTA No 5

PREGUNTA ¿Qué le gustaría que sus compañeros supieran de lo que ha aprendido en sus labores diarias para ser apoyado con sus experiencias?
SINTESIS DE LAS RESPUESTAS DE DIRECTIVOS Y DOCENTES
A1: lo que he aprendido durante tantos años de servicio
B1: La experiencia que tenemos bonito poderla compartir
C1. Mi experiencia tanto personal como profesional
D1. Todo lo que hacemos los coordinadores en nuestras actividades diarias
E2. La familia que tengo mis hijos maravillosos
F2. La experiencia mi alegría mi amor mi tranquilidad
G2:que me conocieran como persona
H2 El amor de dios lo grande y maravilloso que es y como me ha ayudado
I2 Mi experiencia personal
J2 Mis conocimientos mi experiencia
K2 La verdad nada particular aquí uno viene es a trabajar y ya

CONCLUSIÓN: Para el grupo en general es importante compartir su experiencia como profesional y como persona. Ello develaría el crecimiento personal, mejorar su auto estima, le daría mayor seguridad personal al compartir las experiencias aprendería de sus pares para enriquecer su quehacer profesional sus responsabilidades y obligaciones de tipo ético y moral que surgen de la practica.

TABLA No 7 PREGUNTA No 6

PREGUNTA ¿Reflexiona sobre su trabajo si es justo y veraz con sus actos?
SINTESIS DE LAS RESPUESTAS DE DIRECTIVOS Y DOCENTES
A1: muy de vez en cuando pasa algo que me mueve
B1: cuando estoy como estresado o preocupado en esos momentos pienso muchas cosas
C1.Cuando voy a la iglesia
D1.Muy rara vez
E2. Los domingos en la eucaristía sobre todo es un momento que estoy frente a dios
F2.Cuando he tenido situaciones muy difíciles en esos momentos he reflexionado
G2. Todo el tiempo estamos reflexionando sobre las cosas
H2 A veces cuando pasa algo o que veo en la tv o en noticias
I2 cuando voy a la iglesia y con esos noticieros
J2 muy pocas veces no hay tiempo
K2 casi todos los días con esas noticias con tanto desastre pienso mucho en mis hijos

CONCLUSIÓN: En este apartado analizamos que para los entrevistados no es importante entrar en periodos de reflexión sobre su propia vida sobre sus actos asumen que están haciendo las cosas bien A1 B1 D1 F2 H2 J2 para C1 E2 G2 I2 para este grupo de entrevistados su reflexión es mas profunda consideran que si es necesario crecer como personas desde la integralidad K2 su reflexión es muy importante pero encaminada mas a las situaciones que pasan en el medio no en su que hacer como persona o profesional

TABLA No 8 PREGUNTA No 7

PREGUNTA ¿El servicio que se presta en la institución, depende de los Directivos o Docentes?
SINTESIS DE LAS RESPUESTAS DE DIRECTIVOS Y DOCENTES
A1: de todos Nosotros claro esta
B1: De todos administrativos docentes directivos
C1. De todos
D1. Desde la dirección hasta servicios generales
E2. Primero de la institución y luego de todos los que trabajamos en ella
F2.De todos nosotros
G2: Toda la comunidad educativa
H2 Todos deberíamos comprometernos
I2 Si todos ayudáramos este país sería diferente
J2 comencemos por nosotros cambiar y los demás cambiaran
K2 todo mundo debería estar disponible

CONCLUSIÓN: en esta respuesta se concluye que el servicio es responsabilidad de todos, se sabe de la importancia pero no se quiere crear el compromiso, personal por la misma dinámica de la cultura institucional.

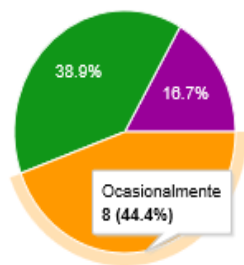
4.1.2. Instrumento para conocer la percepción que se tiene del Servicio en la Institución

“Hay una neta diferencia conceptual entre servicio y ayuda en razón de su finalidad (...) En el servicio, el tomador es alguien que recibe el bien, y es por tanto un receptor pasivo. En cambio, en la ayuda, el destinatario es alguien reforzado en su propia acción, y dicho refuerzo es precisamente el bien que se ofrece; El ayudado es un agente activo” (Altajeros, 2003,43) Tomado de Rodriguez Sedano y Aguilera.

El análisis que se realizara será basado en la categoría que se utilizo para el desarrollo del presente proyecto. El servicio y las sub categorías apertura, relación, ciencia, fortaleza y solicitar consejo Este instrumento fue enviado a 65 docentes, fueron contestadas 54 del total de enviadas para su respectivo análisis. En la representación grafica se emplean dibujos en vez de tabulaciones para mostrar los resultados de la encuesta e identificar los hechos más importantes

Instrumento dirigido a Docentes y Directivos.

1. Considera Que en la institución se vive el Servicio

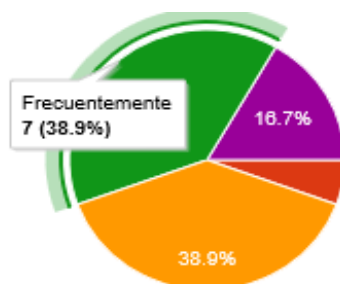


Análisis:

El 44% opina que no hay apropiación en la cultura de la institución donde se vivencie el servicio. Los casos de ayudar y servir se dan más por el querer individual, más que por el trabajo generado desde la institución.

El 38% dice que frecuentemente este porcentaje hace esta alusión más por la ayuda y colaboración que se presta, pero no porque sea una vivencia desde la cultura

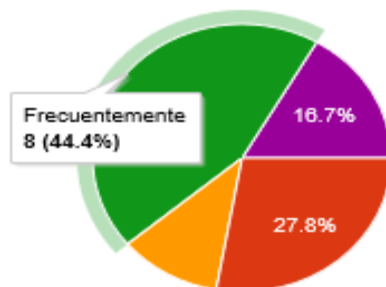
2. Considera que No se evidencia la cultura del servicio en la Institución



Análisis:

El 38.9% considera que ocasionalmente se vivencia el servicio, 16.7% considera que rara vez se vivencia el servicio desde el dar el ayudar el entregar

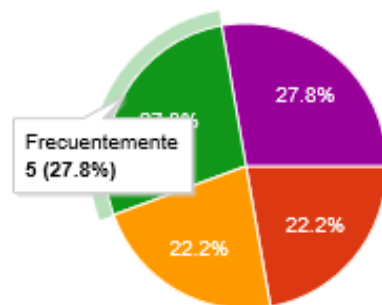
3. La institución no ha dado la importancia necesaria al empoderar a sus docentes y directivos para vivenciar el servicio como parte importante de su quehacer profesional



Análisis

El 44% opina que **no** se han desarrollado actividades, talleres, ni charlas donde se trabaje con los docentes el servicio como parte fundamental de su quehacer profesional. El 27% dice que rara vez se ha trabajado esa temática se le ha dado mayor importancia al desarrollo académico.

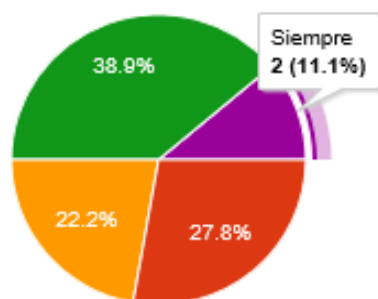
4. Considera que la institución NO trabaja con docentes y directivos para que se auto regulen y se brinden con mas amor a su labor profesional



Análisis:

Los porcentajes muestran No se han creado los espacios de trabajo en desarrollo humano, ni crecimiento personal, ni se han dado las capacitaciones para el mejoramiento personal, considero que los encuestado tienen muchas dudas y no hay una claridad al respecto, un 28 % contesto que siempre se han dado las capacitaciones, el otro 28% respondió que frecuentemente, se realizan talleres o capacitaciones en crecimiento humano

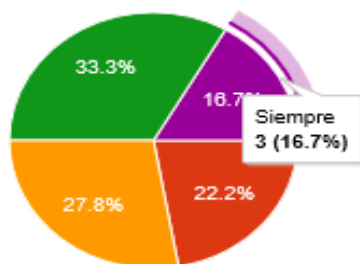
5. La institución considera que la cultura del servicio hace parte indispensable en su quehacer profesional siendo coherente con la visión y la misión institucional.



Análisis:

El 38% sumando el 27% de los encuestados consideran que la institución no ha dado la importancia a trabajar con los docentes que trabajar en el servicio no incide en el desarrollo personal, se le ha dado más importancia al desarrollo profesional, pero no en buscar una integralidad.

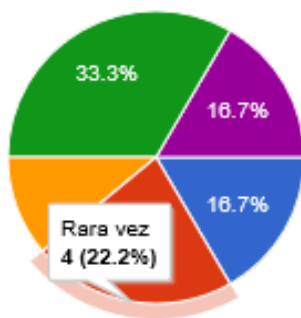
6. Se fomenta la comunicación y el dialogo eficaz para compartir experiencias.



Análisis:

El 33% opina que rara vez se crean espacios para compartir experiencias, que tengan que ver con prestar un mejor servicio tanto en lo personal como en lo académico el 27% opina que ocasionalmente, estos espacios que da la institución para compartir experiencias. Se ha dado más en el campo académico didácticas, y metodologías para mejorar la enseñanza en la institución

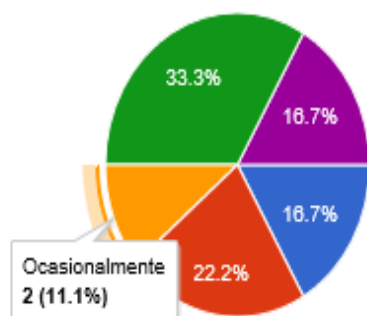
7. Promueve una cultura en la cual se promueve el servicio en sus estudiantes.



Análisis:

El 22% y 33% consideran que no se han creado los espacios para desarrollar en los alumnos una cultura de la solidaridad, el compañerismo, ayudar al que lo necesite ser solidarios y compañeristas en la realización de actividades

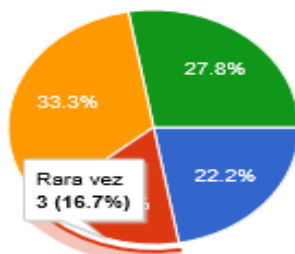
8. Considera usted que NO hay una promoción de la cultura institucional en la cual ayudar a otros hace parte de la columna vertebral de la Institución.



Análisis:

El 22.2% opina que no hay claridad en los elementos en la cultura institucional donde se permea el servicio como la columna vertebral. El 17% opina que definitivamente no hay elementos en la cultura institucional, el 17% respondió que si se realiza una promoción del servicio como principio fundamental, en las respuestas se ve que no hay una claridad al respecto, las respuestas anteriores denotan que el servicio no se ha trabajado en la institución

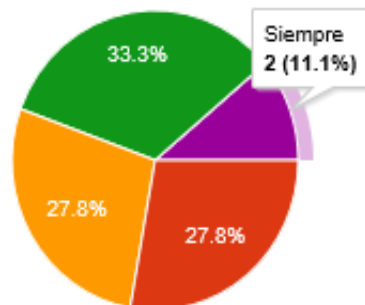
9 Considera que el servicio mejora a la persona a partir de ayudar a otras pers



Análisis:

El 33% considera que si existe un crecimiento personal, el 27% considera que definitivamente la persona se hace mejor en el servir en ayudar a otro pero no hace parte de la cultura Institucional, el 22% y el 17% considera que no influye el servicio no influye en su crecimiento personal, las repuestas denotan que no hay una claridad frente al tema, las repuestas en cada caso son diferentes

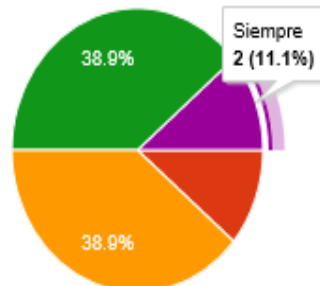
10. Atenderían estrategias y/o metodologías que favorezcan el servicio. Para su crecimiento personal



Análisis:

El 33% considera que está abierto a recibir estrategias que le ayuden a su crecimiento personal aunque existe un 56% que no lo tiene tan claro, que es un poco más renuente está dispuesto a escuchar

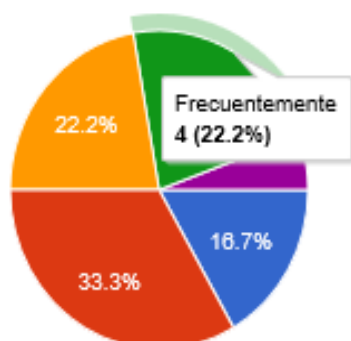
11. El servicio se entiende desde las decisiones que toma la persona por ayudar por servir a otra personas, así vive la Institución



Análisis:

Los dos porcentajes que arrojaron 38% consideran que el servicio se trata de ayudar a otros lo que no es claro es que en la institución se viva como parte de la cultura, si para los encuestados no influye en su crecimiento profesional ni personal también es claro que no se vive en la institución.

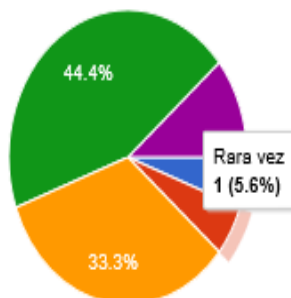
12. Orientan y estimulan la participación en proyectos o actividades de la comunidad escolar



Análisis:

El 33% considera que no hace parte de la cultura que los docentes desarrollen proyectos inclusive los proyectos transversales no se llevan a cabo en su totalidad los porcentajes que marcaron el 22% consideran que se desarrollan algunos proyectos y actividades de tipo académico.

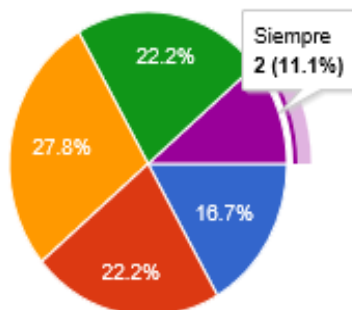
13. No existe una Programación y coordinación de de espacios donde se compartan experiencias y se perfeccionen, que sean un aporte encaminado a desarrollar el servicio



Análisis:

El 44% opina que no hay una programación ni de cursos ni talleres donde trabajar para mejorar el servicio. El 33% opina que ocasionalmente se han brindado algún curso de capacitación pero no directamente con la cultura del servicio

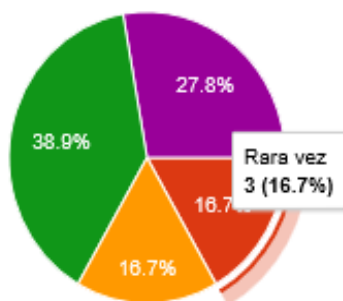
14. Tiene ventajas profesionales que se desarrolle el espíritu de servicio en su labor profesional?



Análisis:

Para el 27% opina que no es tan decisivo que desarrollar el servicio incida de directamente en su labor profesional. El 22% considera que ayudaría a mejorar su labor como profesionales, las respuestas muestra confusión y falta de claridad al respecto

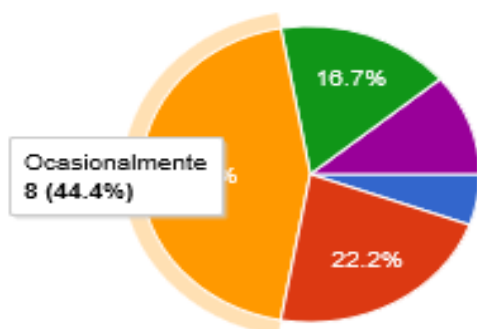
15 Mejoraría la capacidad de servicio potencializando sus valores y habitos



Análisis:

El 38 % considera que si se trabaja en valores con talleres y capacitaciones mejorarían el ayudar a prestar un mejor servicio. El 27% tienen la certeza que potencializando los hábitos positivos y valores mejorarían la capacidad de prestar un mejor servicio

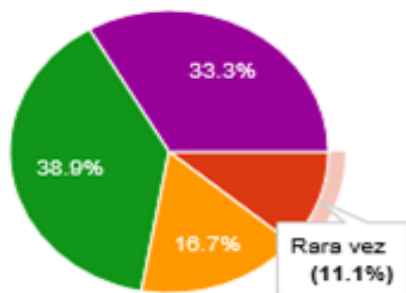
16. Demuestra sentido de pertenencia y solidaridad con los miembros de la comunidad educativa



Analisis

El 44% considera que solo se cumplen con las actividades que les corresponden sin tener otro tipo de compromisos. El otro 22% considera que el acercamiento a compañeros y comunidad en general no se da porque los tiempos no dan para ese tipo de relaciones

17. Refleja amor por el desarrollo de su profesión (entrega, compromiso, sentido de pertenencia)



Análisis:

El 38% considera que si hay compromiso por el desarrollo de su profesión.

El 33% considera que definitivamente están comprometidos con su labor pero no consideran que el servicio el darse haga parte decisiva de esa labor

5. SINTESIS DE LOS RESULTADOS

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la entrevista saben de la importancia del servicio pero no se quiere crear el compromiso, personal por la misma dinámica de la cultura institucional.

Consideran que si es necesario para mejorar, desde lo espiritual, en su reflexión es muy importante pero encaminada más a las situaciones que pasan en el medio no en su que hacer como persona o profesional

Los entrevistados saben de la importancia de servir y ayudar a los demás pero por la misma dinámica social se ha perdido interesarse por los demás cada uno está más preocupado en sus propias cosas con una capa de individualidad y egoísmo que ha ido permeando la cultura institucional y sus propias vidas

Con los resultados obtenidos con las encuestas se considera que si hay compromiso por el desarrollo de su profesión. Están comprometidos con su labor pero no consideran que el servicio haga parte decisiva de esa labor.

Los resultados arrojaron que el servicio se trata de ayudar a otros lo que no es claro es que en la institución se viva como parte de la cultura, si para los encuestados no influye en su crecimiento profesional ni personal también es claro que no se vive en la institución. Los casos de ayudar y servir se dan más por el querer individual, más que por el trabajo generado desde la institución. Por la ayuda y colaboración que se presta, pero no porque sea una vivencia desde la cultura

Desde lo expuesto anteriormente, los profesores consideran que Si trabajan en valores con talleres y capacitaciones mejorarían el ayudar a prestar un mejor servicio. Tienen la certeza que potencializando los hábitos positivos y valores mejorarían la capacidad de prestar un mejor servicio, Se le ha dado mayor importancia al desarrollo académico

6. CONCLUSIONES

Lo que plantea este trabajo, es la necesidad de considerar el desarrollo profesoral como una herramienta que se nutra de múltiples estrategias, en las que se integren además de la realización de cursos y seminarios, los procesos de auto reflexión, concientización trabajo en equipo a través de la comunidades de aprendizaje, la formación de profesores líderes que apoyen el desarrollo profesoral permanente.

La formación requiere de una disposición personal mediante la cual cada quien decide dejarse modelar a través del acto educativo, y siendo consecuentes con el principio de que las personas son gestoras de su proyecto de vida.

El desarrollo profesoral como herramienta de crecimiento personal y académico debe fundamentarse en el compromiso que el profesor adquiere de manera consciente y autónoma frente a la profesión que ha elegido.

El colegio, como ámbito educativo, facilita las condiciones para que en ejercicio de su voluntad el profesor acceda a las actividades que le ayuden a desarrollar sus potencialidades, y especialmente, a aquellas que le permitan reflexionar acerca de su desempeño.

Por ello lo que se pretende en el desarrollo de este proyecto es despertar en profesores y directivos el servicio, desde lo antropológico como el donarse el dar el amor desinteresado porque al ayudar a otros en darse a otros crece como persona y como profesional.

“En la persona humana el amar está en el orden del acto de ser y, por tanto, es superior al amor de deseo o a su versión sentimental. El amar como trascendental personal es también superior al bien trascendental y, por consiguiente, el amor como acto voluntario es superior a la función del bien”. (Polo, 1999. p. 221 Tomado de Rodríguez Sedano)

En este sentido, el amor personal no es carente, sino sobreabundante; por eso se entrega. El amor personal posee tres dimensiones, distintas jerárquicamente entre sí en el hombre, que de mayor a menor son: aceptar, dar y don

¿Qué se requiere para que el amor interesado realmente se interese por, esos lazos de comunidad y sea interesante en las relaciones personales para quienes nos abrimos? Lo que se requiere es que ese amor interesado sea cada vez más desinteresado..

No obstante, un amor humano auténtico trata de imitar ese desinterés en la medida en que se abre al verdadero amor desinteresado y, de ese modo, el interés se vuelve cada vez más desinteresado en el sentido de no esperar nada a cambio. Sin embargo, sostiene Tomás de Aquino que la correspondencia es intrínseca al amor humano.

“Hay una neta diferencia conceptual entre servicio y ayuda en razón de su finalidad (...) En el servicio, el tomador es alguien que recibe el bien, y es por tanto un receptor pasivo. En cambio, en la ayuda, el destinatario es alguien reforzado en su propia acción, y dicho refuerzo es precisamente el bien que se ofrece; El ayudado es un agente activo” (Altarejos, 2003,43) Tomado de Rodriguez Sedano y Aguilera.

El "don" por lo tanto, es un compromiso que une a las personas, hasta el punto de que al vínculo por el que las personas se hacen solidarias, es justamente lo que Mr salcedo (2012) denomina el amor, es trino, porque se da, se acepta y se dona. De ahí, que el bien otorgado quede siempre comprometido por el acto de amar, en cuanto que es elevado al amor o a un vinculante.

En el análisis hecho por los docentes y directivos se llegaron a conclusiones desde las conclusiones dadas por sus repuestas.

En este sentido las respuestas de los profesores a preguntas como. Se vive el servicio que sugieren apertura a lo real indican que los participantes que ayudan o e donan se dan más por casos particulares que por un trabajo dado desde la institución.

Si se atienden estrategias metodológicas que sugieren apertura los encuestados sugieren que están dispuestos a recibir capacitaciones

Por ello en el desarrollo del ser humano las Condiciones para llevar a cabo una acción de servicio den tener una actitud de apertura de abrirse de estar dispuesto del querer, hallar lo que le conviene desarrollando la virtud de la sagacidad, y el deseo de querer hacerlo esta dado en la templanza. Conforme nos abrimos crece también la cercanía e intimidad, entendiendo que apertura del ser personal a otras personas.

Las respuestas de los profesores a preguntas como. Fomentar la comunicación y el dialogo que sugieren relación los encuestados sugieren que no se crean los espacios para compartir experiencias.

No hay una promoción de la cultura Institucional que sugieren relación los encuestados responden que no hay elementos de la cultura institucional que permee el servicio

Comienza un auténtico proceso de trato personal y conocimiento que ha de culminar en la satisfacción de necesidades y en la mejora de quien sirve. La coexistencia, como apertura, va tomando forma de relación.

Las respuestas de los profesores a preguntas si la institución trabaja con los docentes para que se auto regulen, que sugieren ciencia indican los participantes que no se han creado los espacios de crecimiento personal para inculcar la veracidad y lo justo

Promueve la cultura del servicio los encuestados respondieron que no se han creado los espacios para crear una cultura de solidaridad, compañerismo.

Otro punto importante para tener en cuenta es la finalidad práctica de la ciencia será formar sobre la verdad un juicio recto, la virtud que se precisa es la veracidad, virtud que “designa la verdad en las palabras y en los gestos, es decir, la conformidad de lo que se cree o piensa con él.

Las respuestas de los profesores a preguntas de como empoderar a sus docentes para vivenciar el servicio, que sugieren fortaleza los participantes respondieron que falta el deseo el ímpetu la perseverancia la paciencia para estar dispuesto a aprender además que no hay talleres de capacitación en ese aspecto

Potencializar sus hábitos y valores los encuestados respondieron que con mas perseverancia constancia si se potencializa se podría prestar un mejor servicio

Otro aspecto importante es desarrollar la fortaleza dada en la constancia “hace que permanezca firme en lo mismo contra la dificultad proveniente de todos los otros impedimentos externos” y la perseverancia es la virtud que nos ayuda en la práctica del bien a pesar de las dificultades provenientes

Las respuestas dadas por los docentes a la pregunta si hay espacios para compartir experiencias escuchar a los compañeros los participantes respondieron que no hay espacios ni tiempo ni disposición que sirvan para alimentar la cultura del servicio

Por último aprender de la experiencia de otros escuchar para aprender Bajo este contexto, para Sandoval (2008) “la persona debe poner todo el tener, el saber y el saber hacer al servicio de los demás. En esta medida, se desarrolla no únicamente como profesional, sino como persona, superándose a sí misma en alguien mejor

Para lograrlo, es necesario que se dé prioridad al proceso de aprendizaje de los profesores en campos de desarrollo personal, disciplinar y profesional. Este último entendido desde la carrera docente, como opción de proyecto de vida.

De igual manera, se hace necesario que estos procesos se den al interior de la institución: de ahí que se deban garantizar las condiciones para que los profesores accedan a procesos de formación y desarrollo de calidad, en los que exista la posibilidad de que compartan experiencias y generen conocimiento conjunto frente a la profesión y al rol que ellos desempeñan.

Esto implica no sólo contar con recursos económicos, sino con un equipo de trabajo que pueda liderar el diseño y la gestión de los programas que atiendan al desarrollo profesoral: con profesionales altamente calificados al frente de los procesos de formación de los docentes; con el apoyo de herramientas que permitan adquisición de conocimiento actualizado y la experimentación a través de recursos físicos y tecnológicos de primera mano, así como el acompañamiento y retroalimentación a los procesos por parte de expertos.

La cultura institucional es vista por los profesores como una herramienta a través de la cual se genera compromiso, sentido de identidad y pertenencia para la construcción de comunidad y el desarrollo del proyecto académico. No obstante, también es percibida, como una limitante, pues genera conflictos y barreras frente a las necesidades, intereses y valores propios de la práctica docente. Pues la existencia de normas y procedimientos que no son compartidos, restringen el actuar autónomo y ponen un freno al desarrollo consciente, menos impuesto del proyecto de vida académico del profesor.

7 RECOMENDACIONES

Los siguientes son algunos consejos prácticos para aplicar la cultura del servicio:

- Si no me intereso por los demás la cultura del servicio queda centrado en sí mismo(a) igual nadie sale beneficiado.
- Aspira al mejoramiento continuo y en este sentido haz las cosas lo mejor posible para servir a otros, dando lo mejor de si esperando con ello que los demás reciban lo mejor mas de lo que estaban esperando.
- En tu trabajo busca ayudar a todas las personas, la satisfacción personal se verá recompensada con el tiempo. De esa forma saldrán todo beneficiados.
- Dar sin esperar nada a cambio es una excelente estrategia que multiplica y rinde beneficios en todo sentido.
- Generar mecanismos que incentiven o reconozcan la participación de los profesores en los procesos de desarrollo profesoral, como una forma de mayor valoración a la función docente que ellos desempeñan.
- Revisión periódica del modelo de cultura del servicio debe estar en manos de un grupo de colaboradores entre directivos y docentes, para revisar los cambios que se susciten o los cambios de acuerdo a las nuevas experiencias.
- Desde la planeación estratégica, pretender que todas las acciones y decisiones importantes que se tomen este presente el servicio para permear la institución educativa.
- Potencializar la cultura del servicio, se trata de reconocer a las personas que personifican el servicio, como elemento dinamizador de la cultura.

Recomendación para la Institución: PROPUESTA: VIVIENDO EL SERVICIO

Buscar continuamente el crecimiento personal, y profesional mejorándose a si mismo constituye por su naturaleza humana, un entramado de necesidades, intereses y motivaciones trascendentes. Que fortalezca su yo personal e influyan en el ejercicio idóneo de su quehacer profesional.

Pérez (1999), citando a Zeichner, enuncia que "la reflexión implica la inmersión consciente del hombre en el mundo de su experiencia un mundo cargado de connotaciones, valores, intercambios simbólicos, correspondencias afectivas, intereses sociales y escenarios políticos." (p. 194).

El compromiso que tienen las instituciones de educación en garantizar la formación de personas competentes en su práctica profesional, y a su vez lograr un crecimiento personal, el desarrollo de hábitos de vida valores que den respuesta a los requerimientos y las necesidades que demanda el entorno.

El proyecto quiere resaltar la cultura del servicio desde el radical antropológico, entenderla como el proceso en la integración, modificación, establecimiento de nuevas relaciones en su manera de hacer las cosas, de vivirlo, repensar su quehacer profesional desde los cambios en lo personal

OBJETIVO GENERAL

Afianzar una cultura del servicio desde el radical antropológico en el Colegio Gerardo Paredes.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✎ Desarrollar un proceso de sensibilización con docentes y directivos en cuanto a la pertinencia de implementar una propuesta de servicio
- ✎ Realizar talleres, conversatorios y conferencias en la implementación de la propuesta de servicio, que permita reforzar el apoyo que se brinda institucionalmente
- ✎ Evaluar las actividades propuestas, para mejorar la propuesta presentada

ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

Teniendo en cuenta que se propone ajustar las normas y procedimientos internos buscando el verdadero desarrollo y crecimiento personal desde el servicio para que en cada proceso o procedimiento sea garantizado el respeto, la solidaridad, la colaboración. La propuesta está dividida en tres momentos que definen las estrategias que componen la propuesta y dan respuesta a los objetivos específicos, estos son 1. Sensibilización, 2. Talleres, conversatorios y conferencias; y 3. Evaluación.

Las dos primeras estrategias están constituidas por actividades que comprometen metas y se desarrollan a través de tareas a las que se vinculan responsables, recursos y tiempo.

	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	META	TAREAS	RESPONSAB	RECURSOS	INDICADOR	TIEMPO
DESARROLLAR UN PROCESO DE SENSIBILIZACIÓN PARA IMPLEMENTAR UNA PROPUESTA DE SERVICIO	TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN A DOCENTES Y DIRECTIVOS	DISEÑO DE TALLERES	2 TALLERES	REALIZAR DISEÑO DE LOS TALLERES DE SENSIBILIZACION	ORGANIZADORES	RECURSO HUMANO PAPELERIA COMPUTADORES	NUMERO DE TALLERES DISEÑADOS / NUMERO DE TALLERES PROYECTADOS	DOS JORNADAS
		DESARROLLO DE TALLERES	2 TALLERES	REALIZAR TALLERES DE SENSIBILIZACION DE LA PROPUESTA A TODA LA COMUNIDAD ESCOLAR	ORGANIZADORES	VIDEO VIN FOTOCOPIAS AUDITORIOS AULAS	NUMERO DE TALLERES REALIZADOS/ NUMERO DE TALLERES PROYECTADOS	UN MES
		EVALUACION DE LOS TALLERES	EVALUACION DE TODOS LOS TALLERES DESARROLLADOS	DISEÑO DE INSTRUMENTO DE EVALUACION QUE PERMITA OBSERVAR EL NIVEL DE ACEPTACION Y LOS APORTES DE ENRIQUECIMIENTO DE LA PROPUESTA	GRUPO LIDER DEL PROYECTO	COMPUTADORES PAPELERIA	NUMERO DE INSTRUMENTOS DISEÑADOS/ NUMERO DE INSTRUMENTOS PROYECTADOS	DOS SEMANAS
			UN INSTRUMENTO PARA MEDIR EL NIVEL DE ACEPTACION DE LA COMUNIDAD	APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO CON UNA MUESTRA DE LOS PARTICIPANTES	GRUPO LIDER	PAPELERIA	NUMERO DE APORTES REALIZADOS/ NUMERO DE INSTRUMENTOS APLICADOS	DOS SEMANAS
		RETROALIMENTACION	REALIZAR AJUSTES A LA PROPUESTA INICIAL DE ACUERDO A RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACION	REALIZAR AJUSTES AL DOCUMENTO INICIAL	GRUPO LIDER DEL PROYECTO	RECURSO HUMANO COMPUTADORES	NUMERO DE AJUSTES REALIZADOS/NUMERO DE APORTES REALIZADOS	UNA SEMANA

	ESTRATEGIS	ACTIVIDADES	META	TAREAS	RESPONSAB	RECURSOS	INDICADOR	TIEMPO
REALIZAR TALLERES CONVERSATORIOS, CONFERENCIAS, EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE SERVICIO,QUE PERMITA REFORZAR EL APOYO QUE SE BRINDA INSTITUCIONALMENT	DESARROLLAR ACTIVIDADES DE FORMACION A DOCENTES DIRECTIVOS	DESARROLLO DE TALLERES	4 TALLERES	REALIZAR LOS TALLERES DE CAPACITACION	ORGANIZADORES	RECURSO HUMANO PAPELERIA COMPUTADOR	NUMERO DE TALLERES DISEÑADOS / NUMERO DE TALLERES PROYECTADOS	DOS EL PRIMER SEMESTRE DOS EL SEGUNDO SEMESTRE
		DESARROLLO DE CONVERSATORIOS	4. CONVERSATORIOS	REALIZAR LOS CONVERSATORIOS DE LA PROPUESTA A DIRECTIVOS Y DOCENTES	ORGANIZADORES	VIDEO VIN FOTOCOPIAS AUDITORIOS AULAS	NUMERO DE CONVERSATORIOS REALIZADOS/ NUMERO DE CONVERSATORIOS PROYECTADOS	DOS EL PRIMER SEMESTRE DOS EL SEGUNDO SEMESTRE
		DESARROLLO DE CONFERENCIAS	UNA CONFERENCIA PANELISTA INVITADO	REALIZAR CONFERENCIA	ORGANIZADORES	VIDEO VIN AUDITORIO	NUMERO DE CONFERENCIAS DISEÑADOS/ NUMERO DE CONFERENCIAS REALIZADAS	UNA PRIMER SEMESTRE
			UNA CONFERENCIA PANELISTA INVITADO	REALIZAR CONFERENCIA	ORGANIZADORES	VIDEO VIN AUDITORIO	NUMERO DE CONFERENCIAS DISEÑADAS/ NUMERO DE CONFERENCIAS APLICADOS	DOS SEMANAS
		RETRO ALIMENTACION	REALIZAR AJUSTES A LA PROPUESTA INICIAL DE ACUERDO AL RESULTADO	REALIZAR AJUSTES AL DOCUMENTO INICIAL	ORGANIZADORES	RECURSO HUMANO COMPUTADORES	NUMERO DE AJUSTES REALIZADOS/ NUMERO DE APORTES REALIZADOS	UNA SEMANA

La tercera estrategia está organizada con actividad asociando responsables, recursos y tiempos dedicados al mismo, tal como se señala a continuación.

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	CANTIDAD	TIEMPO
EVALUACION DE TODAS LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS	DISEÑO DE INSTRUMENTO DE EVALUACION	ORGANIZADORES	COMPUTADORES PAPELERIA	NUMERO DE INSTRUMENTOS DISEÑADOS/ NUMERO DE INSTRUMENTOS PROYECTADOS	DOS SEMANAS
UN INSTRUMENTO PARA MEDIR EL NIVEL DE APROPIACION	APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO CON UNA MUESTRA DE LOS PARTICIPANTES	ORGANIZADORES	PAPELERIA	NUMERO DE APORTES REALIZADOS/ NUMERO DE INSTRUMENTOS APLICADOS	DOS SEMANAS
REALIZAR AJUSTES A LA PROPUESTA	REALIZAR AJUSTES AL DOCUMENTO O LAS ACTIVIDADES PLANTEADAS	ORGANIZADORES	RECURSO HUMANO COMPUTADORES	NUMERO DE AJUSTES REALIZADOS/ NUMERO DE APORTES REALIZADOS	UNA SEMANA

Que estrategias utilizar para que los resultados de la propuesta se mantengan

9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ALTAREJOS, F., & Naval, C. (2000). Filosofía de la Educación. Colección Filosófica (154), 191-206

ALTAREJOS, F., Ibañez. J., Jordan, J., & Jover, G. (1988). El Ethos Docente: Una propuesta deontológica. Cap 4. En *Ética Docente*. Barcelona: Editorial Ariel.

ALTAREJOS, F., Rodriguez Sedano, A., & Frontodona, J. (2003). Retos Educativos de la Globalización. Hacia una Sociedad Solidaria. Pamplona: Pamplona EUNS, p. 103-104.

ÁLVAREZ, F., y Varela, J. (2009). Sociología de las instituciones. Bases sociales y culturales de la conducta. Capítulo III. La escuela y sus funciones sociales. Madrid: Morata. Págs. 55-74.

BERNAL, A. (2005). La familia como ámbito educativo. Madrid: Rialp.

DIEZ, E. (2006). Evaluación de la Cultura Institucional. Santiago de Chile: Arrayan Editores.

DUBET, F. (2007). El declive y las mutaciones de la institución. *Revista de antropología social*, vol.16. Madrid, España. Universidad Complutense. Págs. 39-66.

FERNÁNDEZ, L. (1994). Instituciones educativas: Dinámicas institucionales en situaciones críticas. Barcelona: Paidós. Pág.53-82.

FRONTODONA. J., Guillen, J., & Rodriguez, A. (1998). La ética que necesita la empresa. Madrid: Unión Editorial.

HERNANDEZ, S. (2010) Metodología de la investigación Mexico, Mc Graw Hill.

HERNANDEZ, Fernandez & Baptista. (2010) Metodología de la investigación. Mexico. Editorial Pearsons.

JUAN PABLO II. Familiaris Consortio

JULIAO, C. (2007.) Educación Social. Bogota Publicación Universidad Mminto de Dios.

LORDA, J. (2010). Humanismo II. España, Madrid. Ediciones Rialp S.A.

NAVAL, C., & Altarejos, F. (2007). *Filosofía de la Educación* (2ª Edición). Pamplona: EUNSA.

PEREZ López, J.A. (1992). *La empresa: Organización humana*. Piura: Publicaciones Universidad de Piura.

PEREZ López, J.A. (1993). *Fundamentos de la dirección de empresas*. Madrid: Rialp.

PÉREZ Gómez, Á. (1998). *La cultura escolar en la sociedad neoliberal*. Madrid: Morata.

PÉREZ GÓMEZ, Ángel I. (1998). *La cultura Institucional*. EN: *La cultura escolar*

POLO, L., Polo Barrera, L., & Llano, C. (1997). *Antropología de la Acción Directiva*. Madrid: Unión Editorial S.A.

REALES Chacón, L; Arce Aguirre, J., Heredia Gómez, F. (2008). *La organización educativa y su cultura: una visión desde la postmodernidad*. En: *Laurus*. Caracas, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vol. 14, Núm. 26, enero-abril, pp. 319-346.

RODRIGUEZ, S., A. (sf). *Organización Vs Institución*. Recuperado el 15 de 06 de 2014, Universidad de Navarra.

RODRIGUEZ, S., A. & Osorio, A. (2005). *La incidencia de la laborem exercens en la teoría de la organización*. (U.C. Concepción, Ed.). *Revista de filosofía*, 4(1), 259-282.

RODRIGUEZ, S., A., & Altarejos, F. (2009). *La libre donación personal: Libertad íntima y libre manifestación humana desde la filosofía, de la Educación de Leonardo Polo*. Recuperado el 13 de 09 de 2014, de Universidad de Navarra.

SANDOVAL, E., L. (2008). *Institución Educativa y Empresa dos organizaciones humanas distintas*.

SANDOVAL, L., & Garro Gil, N. (2012). *La sociología Relacional: Una propuesta de fundamentación sociológica para la Institución Educativa*. *Educacion y Educadores*, 247-262.

SANDOVAL & Rodriguez Sedano. (2009). *Del desarrollo profesional del educador*.

SANDOVAL, L., Rodriguez, A., & Ecima I. (2010). "Ethical Qualithis of professional development of de educator. A humanistic perspective needed to manage a new way to see the quality of education". Conferencia Mundial sobre Ciencias de la EdueaciOn. Turquia: Estambul.

SEDANO, A. R., DE SORIA, A. B. M., & FERNÁNDEZ, M. R. Social model and educational ethos: A possible conflict in education for citizenship.

SEDANO, R., & AGUILERA, J. (1975). Cualidades eticas del Ethos profesional. Pag, 776.

SALCEDO PLAZAS, H. (2014). Verdad, servicio, gratuidad Chia: Universidad de la Sabana

TEZANOS,A i. (2004) Una etnografía de la etnografía. Aproximaciones metodológicas para la enseñanza del enfoque cualitativo-interpretativo para la investigación social. Bogotá D. C. Ediciones Antropos Ltda.

VÁSQUEZ DE PRADA, A. (2003) El fundador del Opus Dei Los caminos divinos de la tierra. Madrid: Ediciones Rialp, p. 397.

VELAZCO, DIAZ Ángel (1997). La lógica de la investigación etnográfica Madrid Editorial Trotta