

**Instituto de Educación Cristiana  
Departamento de Educación de la Asociación General  
de los Adventistas del Séptimo Día**

**EL VALOR DEL SERVICIO COMO  
PRINCIPIO FUNDAMENTAL EN UNA  
ADMINISTRACIÓN ADVENTISTA**

**JORGE P. MAQUERA SOSA  
UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN - JULIACA  
PERÚ**

**573-04 Institute for Christian Teaching  
12501 Old Columbia Pike  
Silver Spring, MD 20904 USA**

**Ensayo elaborado durante el 32° Seminario de Integración de la Fe con la  
Enseñanza y el Aprendizaje realizado en la Universidad de Montemorelos, México  
Junio del 2004**

## **EL VALOR DEL SERVICIO COMO PRINCIPIO FUNDAMENTAL EN UNA ADMINISTRACIÓN ADVENTISTA.**

*"Como el primero, así es el segundo mandamiento: "Amarás a tu prójimo como a ti mismo" (Mar. 12: 31). La ley del amor exige devoción del cuerpo, la mente y el alma al servicio de Dios y nuestros semejantes. Y este servicio, al mismo tiempo que hace de nosotros una bendición para los demás, nos imparte la mayor bendición a nosotros mismos. La abnegación forma la base de todo verdadero desarrollo. Por el servicio abnegado obtenemos la más elevada cultura de toda facultad." (Consejos para los Maestros, padres y alumnos acerca de la Educación Cristiana. Pág. 28)*

### **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, la sociedad de consumo está inmersa en una compraventa altamente especializada, la misma sociedad hace que cada individuo sea comprador - vendedor. Los clientes son cada vez menos impulsivos y más analíticos, comparan precio y calidad, y ante la estandarización de productos en un ambiente de alta competencia, van mas allá, van al valor agregado del producto, se hacen la pregunta, ¿cómo es el servicio?

Esta interrogante ha cambiado la estructura de las instituciones en todo ámbito en el mundo actual a tal punto que casi no existen definiciones de misión y visión que no incluyan el tema del SERVICIO. Es que el futuro del desarrollo institucional es alrededor del servicio.

Los especialistas en el estudio de las empresas e instituciones demoraron mucho tiempo en descubrir que el éxito interno y externo de una institución sólida está en el servicio, nosotros como cristianos conocemos este principio, pero simplemente muchas veces lo consideramos obvio, y mas las instituciones educativas adventistas según plantea la Biblia y el Espíritu de Profecía persiguen un alto concepto de servicio que trasciende cualquier definición teórica.

## **1. MOMENTO DE VERDAD (O MOMENTO PARA MOSTRAR LA VERDAD)**

Los teóricos de la administración utilizan el termino MOMENTO DE VERDAD, para referirse a cualquier episodio en el cual un cliente hace contacto con algún aspecto de la institución, por remoto que sea y debido a eso tiene oportunidad de formarse una impresión.

En este sentido toda ocasión, toda oportunidad por más insignificante que parezca es importante para presentar a Cristo mediante nuestras vidas, además la institución se beneficia por el concepto que se forman las personas.

A continuación reforzamos esta posición con algunas citas del Espíritu de Profecía:

“Si se dedicara menos tiempo a sermonear, y más al servicio personal, se conseguirían mayores resultados”. (El Ministerio de Curación, Pág. 133.)

“Las personas que trabajan con más éxito son aquellas que asumen alegremente la obra de servir a Dios en las cosas pequeñas. Cada ser humano debe trabajar con el hilo de su vida entretejiéndolo con la trama para completar el modelo”. (Joyas de Los Testimonios, tomo 2, Pág. 402.)

“Convendría. . . recordar lo anotado en el cielo en el libro donde no hay omisiones ni errores, y por el cual seremos juzgados. Allí se registra toda oportunidad de servir a Dios que no se aprovechó; y allí también se recuerda para siempre todo acto de fe y amor”. (Profetas y Reyes, Pág. 639.)

Mientras menos contactos se tenga con la gente de una organización, más importante se vuelve la calidad de cada contacto. Todos los contactos con una organización son parte decisiva de nuestras percepciones y juicios acerca de ella, pero la calidad de los contactos con la gente, frecuentemente son los más sólidos y los más duraderos.

Entonces es fundamental que todo el equipo de la institución practique una actitud de servicio que permita observar al alumno o al padre de familia una atmósfera celestial. Muchas veces solo tenemos una oportunidad para que un padre de familia se forme todo un concepto de cristianismo o institución educativa adventista.

Lo que acontece al interior de la escuela en la relación administradores, docentes, trabajadores y alumnos es mucho más amplio, por la naturaleza del trabajo los administradores tienen poco tiempo para relacionarse con los otros integrantes de la comunidad educativa, por eso es importante mostrar la verdad con nuestra actitud en todo momento posible.

## **2. EL SERVICIO FACTOR DECISIVO**

Estamos conscientes de la importancia del servicio. Además cada vez es más difícil diferenciar los productos sin el servicio, entonces ¿qué es lo que induce al cliente a tomar una decisión? ¿con qué ganamos su lealtad? La respuesta es obvia: con el servicio. Es el servicio el factor decisivo.

### **2.1 CONCEPTO DE SERVICIO**

#### **a. DEFINICIÓN SECULAR**

“Servicio es el valor agregado en toda transacción o intercambio entre personas, entidades o ambas, que aumenta en forma intangible el valor en sí y predispone en forma positiva a los participantes para continuar la relación establecida y para futuros intercambios o transacciones”. (Fernando Pérez Sánchez)

“Es el trabajo realizado para otras personas”. (Carlos Colunga Dávila)

#### **b. DEFINICIÓN CRISTIANA**

**Es todo acto de amor y fe en favor de nuestros semejantes de manera voluntaria que demuestre abnegación y eficiencia.**

### **2.2 COMO SERVIA CRISTO**

Cristo desde niño cumplía la voluntad de su padre. Su carácter era simétrico y este se desarrollaba en completa armonía con las leyes de la niñez.

El Espíritu de Profecía menciona que “Durante su infancia, Jesús manifestó una disposición especialmente amable. Sus manos voluntarias estaban

siempre listas para servir a otros. Revelaba una paciencia que nada podía perturbar, y una veracidad que nunca sacrificaba la integridad. En los buenos principios, era firme como una roca, y su vida revelaba la gracia de una cortesía desinteresada.”

Cristo mostró mediante su vida lo que es la abnegación él fue dado como ejemplo para la humanidad para enseñar lo que significa servir. En su vida siempre hubo una constante, la ley del servicio.

Jesús enseñaba a sus discípulos importantes lecciones de servicio ya sea por sus mensajes, sus milagros, sus acciones, su vida misma, pero Santiago y Juan no comprendieron esta lección e hicieron un pedido, que Jesús convirtió en una oportunidad para enseñarles una lección más, él dijo: “El que quisiere entre vosotros hacerse grande, será vuestro servidor.” En mi reino, el principio de preferencia y supremacía no tiene cabida. La única grandeza es la grandeza de la humildad. La única distinción se halla en la devoción al servicio de los demás.

Cristo en la última cena demostró simbólicamente la esencia del servicio. La Biblia dice, conociendo que venía de Dios y que se acercaba la hora de concretar su misión de salvar a la humanidad, tomó una toalla, se inclinó y comenzó a lavar los pies a sus discípulos. En la sociedad de ese tiempo, esa tarea lo realizaban los esclavos; en el judaísmo lo realizaba el miembro menor de la familia. Qué acto de humildad. Jesús sabía que era el Hijo de Dios, que todo le pertenecía, que iba a cumplir el propósito de redimir a la humanidad; el dueño de todo el universo tomó una toalla y lavó los pies de esos hombres; el Rey de Gloria estaba manifestando el corazón de siervo a sus discípulos; y luego les dice: ***El discípulo no es mayor que su maestro, así que ustedes hagan lo mismo.***

Los maestros cristianos hoy somos sus discípulos y debemos tener mente y corazón de siervos. Dios nos ha confiado la tarea mas noble de ser maestros, nos dio el don de servir a otros de manera directa ya sea como maestros, administradores u otro miembro del personal que trabaja en nuestros centros

educativos, somos siervos de Jesucristo, nuestras manos y corazón deben tener la disposición y la humildad de Cristo para servir en todo momento.

Existe un tipo de servicio especial que demuestra la madurez del cristiano y es aquel que se realiza cuando se hacen las cosas que nadie ve. Hay muchos "juanes" y "jacobos", que quieren servir pero sencillamente en su interior lo único que desean es poder y gloria de los hombres, pero hay muy pocos que tienen su corazón dispuesto a servir a pesar de no ser vistos, que quieren agradar a Dios antes que a los hombres.

### **3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO CRISTIANO**

**3.1 EL SERVICIO ES VOLUNTARIO.-** Dios es un padre amoroso y se deleita cuando nuestras actitudes nacen como resultado de nuestra comunión diaria.

"Dios demanda un servicio voluntario: un servicio inspirado por el amor a Jesús en el corazón. Dios nunca está satisfecho con un servicio a medias y egoísta." (Mensajes Selectos T1, Pág. 126)

"Nuestro General, quien no perdió nunca una batalla, espera un servicio voluntario y fiel de parte de todo aquel que se alistó bajo su estandarte." (Obreros Evangélicos, Pág. 110)

Dios no aceptará un servicio por imposición o por amenaza estas características son contrarias a su carácter.

"Dios no fuerza la voluntad ni el juicio de nadie. No se complace en la obediencia servil. Quiere que las criaturas salidas de sus manos le amen porque es digno de amor. Quiere que le obedezcan porque aprecian debidamente su sabiduría, su justicia y su bondad. Y todos los que tienen justo concepto de estos atributos le amarán porque serán atraídos a él por la admiración de sus atributos". (Conflicto de los Siglos. Pág. 597)

**3.2 EL SERVICIO DEBE SER PERMANENTE.-** Cristo demostró que la Ley del servicio estaba presente en todas las palabras y acciones que realizaba durante el día, él vivía para servir.

"El éxito no depende tanto del talento como de la energía y de la buena voluntad. No es la posesión de talentos magníficos lo que nos habilita para prestar un servicio aceptable, sino el cumplimiento concienzudo de los deberes diarios, el espíritu contento, el interés sincero y sin afectación por el bienestar de los demás. En la suerte más humilde puede hallarse verdadera excelencia. Las tareas más comunes, realizadas con una fidelidad impregnada de amor, son hermosas a la vista de Dios". (Profetas y Reyes, Pág. 164.)

"Convendría. . . recordar lo anotado en el cielo en el libro donde no hay omisiones ni errores, y por el cual seremos juzgados. Allí se registra toda oportunidad de servir a Dios que no se aprovechó; y allí también se recuerda para siempre todo acto de fe y amor". (Profetas y Reyes, Pág. 639.)

"El Redentor no aceptará un servicio a medias. Diariamente el que trabaja para Dios debe aprender el significado de la entrega propia." (Obreros Evangélicos, Pág. 118.)

**3.3 EL SERVICIO DEBE SER ABNEGADO.-** Servicio abnegado es negar nuestros intereses y pasar a suplir las necesidades de otros sin esperar recompensa, el servicio cristiano no espera reconocimientos humanos ni mucho menos honores. Todas las acciones en este sentido solo nos permitirá glorificar a Dios. En un servicio abnegado no existe espacio para el reclamo o queja.

"El valor del servicio para Dios se mide por el espíritu con que se efectúa, más bien que por el tiempo empleado en el trabajo." (T. tomo 9, Pág. 74.)

"Las personas que trabajan con más éxito son aquellas que asumen alegremente la obra de servir a Dios en las cosas pequeñas. Cada ser humano debe trabajar con el hilo de su vida entretejiéndolo con la trama para completar el modelo." (Joyas de Los Testimonios, tomo 2, Pág. 402.)

**3.4 EL SERVICIO DEBE SER EFICIENTE.-** El servicio eficiente emplea todo talento concedido por Dios. Es deber de un cristiano utilizarlo de la mejor manera en el servicio a fin de que se pueda lograr la excelencia.

"La obra de ganar almas exige cuidadosa preparación. No se puede entrar en el servicio del Señor sin la preparación necesaria, y esperar obtener el mayor éxito. . . El saber interesar a hombres y mujeres acerca de los grandes temas que conciernen a su bienestar eterno, requiere conocimiento de la naturaleza humana, estudio detenido, meditación cuidadosa y oración ferviente." (Obreros Evangélicos, Págs. 96)

### 3.5 PRIMERO EL SIERVO, DESPUÉS EL SERVICIO

Al seguir tratando este tema es necesario pensar que solo podrá haber servicio cristiano si este se realiza por cristianos, al igual que la educación solo podremos decir que existe educación cristiana si esta es conducida por maestros cristianos y como analogía sólo se puede servir si existe un siervo, Dios nos escogió como maestros, el principio de todo servicio a nuestros semejantes y a Dios es el mismo siervo.

Los cristianos hemos sido redimidos para servir. Nuestro Señor enseña que el verdadero objeto de la vida es el ministerio de servicio. Cristo mismo fue obrero, y a todos sus seguidores les presenta la ley del servicio, el servicio a Dios y a sus semejantes.... La ley del servicio viene a ser el eslabón que nos une a Dios y a nuestros semejantes. (Lecciones Prácticas del Gran Maestro, Pág. 297.)

A Dios le interesa tener un ejército de siervos dispuestos que demuestren en todas sus palabras y actitudes un alto sentido de servicio.

Un principio administrativo de verdadero liderazgo está en las palabras de Jesús: "El que es el mayor de vosotros, sea vuestro siervo. Porque el que se ensalzare, será humillado; y el que se humillare, será ensalzado." Repetidas veces Cristo había enseñado que la verdadera grandeza se mide por el valor moral. **En la estima del cielo, la grandeza de carácter consiste en vivir para el bienestar de nuestros semejantes, en hacer obras de amor y misericordia.**

Un administrador debe tomar una actitud de servicio. Fuimos puestos en esta tierra para servir, no para ser servidos. Dar de nosotros y de nuestro tiempo a otros muestra que nos interesamos en ellos.

¿Deseamos llegar a ser un administrador para obtener gloria y beneficios? ¿O estamos motivados por un deseo de ayudar a otros?



#### 4. EL SERVICIO COMO BLANCO DE LA EDUCACIÓN ADVENTISTA

Todos los componentes del sistema educativo adventista mediante sus prácticas deben unir esfuerzos para alcanzar el blanco definitivo de la educación cristiana que es el servicio a nuestros semejantes y a Dios.

Este ensayo trata de dar algunas pinceladas, que permitan motivar a los administradores y docentes de las instituciones educativas a cultivar este principio de manera natural como resultado de su relación con Cristo a fin de que puedan influir directamente en el personal como modelos de servicio abnegado.

La tarea del servicio es la más importante porque despoja al ser humano de su egoísmo natural y permite acercarse más al carácter de Cristo.

A continuación repasaremos algunos conceptos de George R. Knight en su libro *Filosofía y Educación*.

“La vida de Jesús fue una vida de servicio a la humanidad. El vino a nuestro planeta con el fin de darse a sí mismo para el mejoramiento de los demás. Sus seguidores tienen la misma función, y el fin supremo ( en otras palabras, el resultado final) de la educación es la preparación o entrenamiento de los alumnos para esa tarea. Siguiendo este pensamiento, Herbert Welch concluyó que la educación por sí misma es tan mala como el arte por sí mismo; pero la cultura que se utiliza para que uno tenga el poder de mejorar la vida de los demás, el sabio la del ignorante, el fuerte la del débil es el blanco más alto de la educación. “El carácter cristiano – dijo – que no encuentra expresión en el servicio, prácticamente no es digno de ese nombre”.(George R. Knight, *Filosofía y Educación*. Pág. 220)

A esto agrega Raquel de Korniejcsuk:

“Para un docente adventista el servicio es el filtro maestro de todas sus experiencias docentes, porque el verdadero objeto de la educación es la formación para el servicio. **El resultado final de la educación cristiana es el servicio a Dios y al prójimo.** El impacto de la aplicación de los conocimientos tanto profesionales como espirituales y sociales en el servicio abnegado y sacrificado se sentirá en un desarrollo más acabado de la profesión, en una interrelación con el estudiante y en una preparación de este último para un servicio eficaz en esta vida y en la futura”. (Ponencia presentada en el 32 Seminario de Integración Fe y Enseñanza. México. 2004)

## **5. QUE PASA CUANDO NO SE APLICA LOS PRINCIPIOS DE UNA ADMINISTRACIÓN BASADA EN EL SERVICIO. (A MANERA DE EJEMPLO)**

Muchas veces los que administramos instituciones cristianas caemos en el error de querer solucionar todo y estar en todo, no compartimos ciertas responsabilidades con el resto del personal y muchas veces caemos en ser instituciones burocráticas donde las personas que nos visitan no observan nada de agregado.

Por otro lado anulamos el enorme potencial del personal para solucionar problemas y servir mejor, específicamente para este punto el espíritu de profecía dice:

"No es sabio poner tanta responsabilidad sobre, un administrador al extremo de que sienta que está obligado a ser un dictador."(Testimonios para los ministros. Pág. 123)

## **6. OTROS OBSTÁCULOS**

Muchas veces el gran obstáculo para el servicio desde adentro de la institución son las normas y los procedimientos de la institución que va de la mano con la burocracia y la justificación de los puestos con el poder jerárquico.

La decisión de satisfacer a un cliente con un buen servicio, se ve anulada por una serie interminable de firmas y procedimientos inútiles.

Otros obstáculos no menos importantes, son la no existencia de ambientes favorables al servicio, la intolerancia con el error humano es otro gran obstáculo y la falta de compromiso de la alta dirección (los administradores) puede ser el mayor de todos los obstáculos.

Los facilitadores son evidentes:

- Autonomía al personal que atiende los clientes.
- Capacitación.
- Apoyo de los administradores
- Procedimientos ágiles y sistematizados
- Políticas favorables para un ambiente de servicio al cliente.

- Creer en la gente.

Son aspectos que se deben considerar en el proceso administrativo.

## **7. COMO UN ADMINISTRADOR PUEDE REVELAR A CRISTO EN SU VIDA.**

### **7.1 PONER A OTRAS PERSONAS POR ENCIMA DE LOS INTERESES PERSONALES SINCERAMENTE.**

**La ley del servicio propio es la ley de la destrucción propia.**

Poner a otras personas por encima de nuestros intereses es la mayor prueba de nuestra madurez cristiana, esto implica interesarnos en sus necesidades a fin de suplirlas.

### **7.2 TENER ACTITUD DE SERVICIO PERMANENTE**

Toda la vida de Cristo había sido una vida de servicio abnegado. La lección de cada uno de sus actos enseñaba que había venido "no . . . para ser servido, sino para servir."

### **7.3 TOMAR LA INICIATIVA PARA SERVIR A OTROS**

Cristo muchas veces sirvió sin que se lo pidieran, él vio cierta necesidad y ofreció su poder para generar felicidad en las almas afligidas. El nunca prestó un servicio de segunda clase, siempre estuvo atento a las necesidades de las personas con quienes tuvo contacto y siempre dio soluciones.

### **7.4 CONSIDERAR QUE TODOS SOMOS IGUALES ANTE DE DIOS**

Los administradores que sirven no se fijan en cargos o posiciones ven en cada ser humano un hijo de Dios y candidato al cielo y es su deber contribuir con su actitud, fortalecer o impartir la verdad a su prójimo.

## **7.5 SERVIR POR AMOR**

“El éxito no depende tanto del talento como de la energía y de la buena voluntad. No es la posesión de talentos magníficos lo que nos habilita para prestar un servicio aceptable, sino el cumplimiento concienzudo de los deberes diarios, el espíritu contento, el interés sincero y sin afectación por el bienestar de los demás. En la suerte más humilde puede hallarse verdadera excelencia. Las tareas más comunes, realizadas con una fidelidad impregnada de amor, son hermosas a la vista de Dios.” (Profetas y Reyes, Pág. 164.)

**El amor se despierta únicamente por el amor.**

## **8. INFLUENCIA DE UN ADMINISTRADOR**

Definitivamente las personas que son los administradores de una institución, ejercen mucha influencia en el accionar de los alumnos y los otros colegas.

Si se quiere utilizar un término mas empresarial se puede decir que ellos atiende a dos tipos de cliente:

### **El cliente interno.**

Es aquél que pertenece a la organización, y que no por estar en ella, deja de requerir de la prestación del servicio por parte de los administradores.

### **El cliente externo.**

Es aquella persona que no pertenece a la empresa, mas sin embargo son a quienes la atención está dirigida, ofreciéndoles un producto.

Como se observa por la función del administrador. éste debe estar dispuesto a satisfacer las necesidades que cada uno tenga, sin descuidar la atención de uno u otro.

El Espíritu de Profecía sugiere algunas características de los líderes o administradores que cuidarán la institución:

“La persona que es nombrada como administrador ... ocupa un lugar muy importante y debe poseer las cualidades necesarias para el trabajo. Debe tener

dignidad y conocimiento, combinado con un sentido claro de como usar su autoridad. Cristo debe ser revelado en su vida. Debe ser un hombre que pueda dar instrucción religiosa y ejercer una influencia espiritual. Debe saber cómo tratar con las mentes, y debe dejar que su propia mente sea controlada por el Espíritu Santo. Sabiduría debe salir de sus labios pronunciando palabras de animo a todos con quienes se relaciona. Debe saber cómo discernir y corregir los errores. Debe ser un hombre que andará en armonía con sus compañeros de trabajo, un hombre que posea adaptabilidad. Debe poder hablar de los diferentes puntos de nuestra fe, como lo requiera la ocasión. Sus palabras y sus hechos deben revelar justicia, juicio y el amor de Dios ." (Medical Ministry Pág. 169).

"Los directores debieran ser ejemplos, porque no solamente son ellos vigilados por sus alumnos, sino "en forma especial, son un espectáculo para los ángeles y los hombres"(E.C. Pág.47)

"Los dirigentes de estas instituciones deberían saber que su primer trabajo es ponerse en armonía con sus compañeros de trabajo"(8t. Pág. 77)

## **9. TRANSMISIÓN DE VALORES MEDIANTE UNA ADMINISTRACION BASADA EN EL SERVICIO.**

De las afirmaciones tratadas en el punto anterior deducimos algunos valores Bíblico – Cristianos que deben ser transferidos más por el ejemplo que por la palabra.

Estos valores son:

- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- ✓ Humildad para aprender y enseñar.
- ✓ Buscar soluciones y no estar justificando errores.
- ✓ Ser optimista.
- ✓ Esperar resultados a mediano y a largo plazo
- ✓ El dirigente debe ser responsable y generar confianza en los demás.
- ✓ Cumplir todo lo que se promete.
- ✓ Tener buen trato con los demás.
- ✓ Dar al alumno o padre siempre más de lo que espera.
- ✓ Ser puntual.
- ✓ Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- ✓ Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.
- ✓ Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.

- ✓ Ser ordenado y organizado.
- ✓ Simplificar lo complicado.
- ✓ Siempre mejorar.
- ✓ Otorgar reconocimientos.
- ✓ El alumno es lo más importante.
- ✓ Hay que prevenir para no tener que corregir.

## **A MODO DE CONCLUSIÓN**

Este ensayo a pretendido aportar algunos elementos prácticos que permita una reflexión seria por parte de los administradores de manera que el accionar de los mismos, sea para reflejar el carácter de Cristo.

Además concluimos que el docente o administrador que pretende brindar un servicio cristiano de "calidad" siempre debe estar en contacto con los alumnos o docentes según le corresponda su responsabilidad, para discernir e interpretar, con la ayuda del Espíritu Santo, los signos de los tiempos y valorarlo en su justa dimensión. El que se decide a dar un servicio cristiano debe revisarse continuamente, analizando su manera de servir. En muchos esferas de nuestro sistema educativo existen estructuras que sólo tienen una función teórica, ya que pasan más tiempo en reuniones y otras actividades ajenas a sus fines en vez de actuar, buscando muchas veces sus integrantes, proyectar la imagen personal y hacerse de una clientela que le permita resolver sus necesidades personales. De esta manera, es importante tener dentro de las diversas áreas de nuestras instituciones educativas una eficaz unidad de servicio que ayude a realizar bien, o de la mejor forma posible el servicio para el que se han comprometido los que forman parte de ellos.

En las instituciones educativas cristianas las preguntas que debemos hacernos en orden para brindar un buen servicio cristiano son las siguientes: ¿Se está haciendo una promoción espiritual de aquellos que deben asumir la responsabilidad de líderes en la institución educativa, iglesia y en el mundo? ¿Se tiene como misión capacitar a otros para que se pueda realizar el gran objetivo de la educación adventista que es llevarlos a vivir con autenticidad el

**mensaje cristiano y transmitirlo a los demás? ¿Se está realmente trabajando para formar verdaderos líderes que sean coherentes con lo que dicen y hacen?**  
**Preguntas para reflexionar.**

### BIBLIOGRAFÍA

- **COLUNGA, Carlos**, La calidad en el servicio, Panorama editorial, México. 1995.
- **COVEY, Stephen**, Los siete hábitos de la gente altamente efectiva. Editorial Paidós, 1997.
- **DEMING, Edwards**, Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis, Editorial Diaz de Santos, Madrid. 1989.
- **KNIGHT, George**, Filosofía y Educación, Asociación Publicadora Interamericana, Colombia. 2002.
- **PÉREZ, Fernando**, La filosofía del servicio al cliente orientada a Latinoamérica. INPEFRA Ingenieros, Colombia. 2002.
- **SANTA BIBLIA**, Versión Casiodoro de Reina, Revisión. 1960.
- **TSCHOHL, John**, Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente, Ediciones Diaz de Santos, Madrid. 1994.
- **WHITE, Elena**, Libros del Espiritu de Profecía. (CD), APIA, 1993.