

META-COMPETENCIA: ESPÍRITU DE SERVICIO

La orientación al servicio en una organización no se da exclusivamente con una visión y estrategia de mercado, con una estructura organizacional o tecnológica, sino que ha de generarse, en esencia, forjando el espíritu de servicio como una pasión cotidiana en cada persona, en cada colaborador, que le motive a servir cada vez mejor a los demás, particularmente a sus clientes, sean internos o externos.

Así, el espíritu de servicio orienta a las personas a dar lo mejor de sí buscando hacer grata la vida de los demás, y para ello, busca la excelencia en cada campo, actividad o tarea que realiza. Se trata de una actitud que se manifiesta concretamente en la iniciativa, la generosidad, la prontitud, la innovación, y, sobre todo en la búsqueda de un aprendizaje constante.

El espíritu de servicio se expresa en las pequeñas iniciativas diarias, en cada interacción, en cada contacto con las personas, en el cuidado de los detalles y no precisamente en los grandes esfuerzos. Por eso, el trabajo cotidiano se convierte en una pasión y la organización funciona de modo ágil, sincronizado y ameno.

Comportamientos característicos

- Se interesa por atender los problemas y requerimientos de las personas de su entorno, brindando con esmero su conocimiento, experiencia y capacidad.
- Está siempre atento a cada situación y necesidad de las personas con quienes interactúa para poder darles lo que les corresponde, e incluso algo más.
- Se esfuerza por mejorar y adecuar del mejor modo su trabajo, buscando generar experiencias útiles y gratas para los demás.
- Sabe en qué momento actuar con autonomía y cuando pedir consejo u orientación para servir con mayor eficacia y no afectar a las personas con quienes interactúa.
- En su equipo de trabajo brinda con prontitud apoyo y cooperación, a fin de impulsar los cambios necesarios y encontrar la mejor forma de solucionar los problemas y lograr los objetivos.
- Es capaz de renunciar a sus gustos y preferencias personales con el fin de que el equipo cumpla su misión y siga el camino adecuado para lograr la satisfacción de las personas.

-Asume su responsabilidad en cada tarea y encargo, no buscando culpar a otros por resultados adversos y tampoco protagonismo por los logros, sino enfocado en corregir y aprender de cada experiencia.

-Es flexible en la aplicación de normas y estándares si así corresponde según la realidad y la situación concreta de las personas.

-Se interesa por mantener ambientes agradables que reflejan buen trato personal, consideración y respeto, alegría y simpatía, a pesar de los problemas existentes o la presión del trabajo.

Síntomas de carencia

-Falta de capacidad de aprendizaje, orientado a buscar culpables ante un error.

-Centrado en la tarea y procedimiento, sin entender la situación real y particular de las personas.

-Su trabajo es rutinario y conformista sin buscar la innovación y nuevos retos para mejorar las cosas.

-Suele ser impuntual y no tomar en cuenta el tiempo de las personas, mostrando desconsideración.

-Busca la solución o camino más fácil y no necesariamente lo mejor o más conveniente para la persona con quien interactúa.

-Demuestra poca serenidad para afrontar situaciones difíciles, puede descontrolarse y no tener dominio personal.

-Actúa con parsimonia, pasividad y lentitud frente a los requerimientos/solicitudes de los demás.

-Prefiere los grupos pequeños con intereses aislados o sectarios, y no se orienta al trabajo en equipo de modo integrado.

-Suele prometer algo más allá de lo que realmente puede cumplir con el afán de priorizar sus propios intereses.

Preguntas para reflexionar

- ¿Soy consciente que para servir a los demás no basta adquirir conocimientos y técnicas o desarrollar habilidades, sino que es necesario orientar adecuadamente unas actitudes y consolidar unos hábitos positivos?
- ¿Entiendo que por más talento que se tenga es preciso contar con una preparación constante de modo integral, lo cual implica sacrificio, una disciplina y pasión por lo que uno trabaja o hace?
- ¿Me oriento con cuidado en acoger y mostrar apertura y ganas de escuchar a las personas con quienes interactúo?

- ¿Me esfuerzo lo suficiente en hacer la vida agradable a los demás cuidando el aspecto emocional, y sobre todo alimentando las ganas de servir que exige un trabajo bien hecho y bien acabado con todos los detalles que implica?
- ¿Miro a las personas como fines y no como medios, y así busco enriquecerlas con mi servicio o ayuda generando experiencias trascendentes para ellas?
- ¿Mi comportamiento está guiado por unos valores morales sólidos que me ayudan a ser coherente con mi propósito personal y sentido de la vida?

Sugerencias de Mejora

- 1) Enfócate en adquirir los hábitos positivos o virtudes que te ayuden a consolidar tu carácter, y esfuérzate en desterrar hábitos negativos o vicios que te hacen retroceder en tu crecimiento personal.
- 2) Diseña un Plan de desarrollo que te oriente a perfeccionar tu talento y las capacidades tanto en el plano profesional y técnico como en lo social, emocional, y moral.
- 3) Procura escuchar de modo activo y mostrar apertura con cada una de las personas con quienes interactúas cada día, independiente de su nivel o condición.
- 4) Termina del mejor modo posible cada actividad, tarea o encargo que te asignen o que debas realizar, cuidando cada detalle con esmero y pulcritud.
- 5) Trata a cada persona como quisieras que te traten y dale lo mejor de ti con alegría y sencillez.
- 6) Sé consecuente con los valores en los cuales crees y no te dejes llevar por la corriente. Piensa, comunica y actúa según tus valores/convicciones y de acuerdo con la realidad.

Bibliografía:

“La Disciplina del Servicio, cómo desarrollar una cultura orientada al cliente y enfocada en la persona”, Lucio Lescano Duncan. Ediciones de la U-Colombia.