

APRENDER A SERVIR **Jorge Yarce**

Servir es motivo de máximo orgullo de una persona: no la rebaja, la enaltece.

Todas las personas nos encontramos en posibilidad de aprender a servir, cualquiera que sea la labor que desempeñemos; y, de hecho, muchos se preparan profesionalmente para servir en un determinado campo de la actividad, incluso cuando su trabajo está destinado a producir determinados bienes, puesto que de todos modos se está prestando un servicio a la empresa y a la sociedad.

Una vez que estamos en la fase productiva de la vida, nos sentimos la necesidad de actualizar los conocimientos constantemente y de mejorar nuestras competencias profesionales para poder servir de una manera más eficiente.

Afortunadamente, se ha venido dando, desde el punto de vista social y de las organizaciones actuales, una revaluación del concepto del servicio como uno de los significados más relevantes del trabajo humano.

Cada vez más el término ha abandonado un sentido negativo, que hacía eco al servilismo o posición dominante de las personas a las que se sirve por parte del prestador del servicio, en cuyo trasfondo estaba la relación señor-esclavo.

El servir es, pues, una ley de vida de la que nadie puede escapar. Y, al mismo tiempo, una oportunidad que se nos presenta para hacer de nuestro trabajo, una ocasión de servicio a los demás.

De ahí que pueda afirmarse que el servicio es objeto de aprendizaje y tarea en la que no se deja de mejorar se aprende y se puede mejorar constantemente.

Entiendo por servicio, en una expresión elemental, válida para toda clase de servicio: *la acción de ofrecer soluciones a las necesidades de los demás logrando una satisfacción mutua.*

Todo servicio constituye una relación interpersonal entre quien lo brinda y quien lo recibe, que actúan libremente, con la expectativa de lograr un beneficio en la medida en que

quien sirve lo haga eficazmente ante quien es objeto del servicio.

También es verdad que en la actualidad se habla específicamente de servicio al cliente y de técnicas de servicio, para dirigirse específicamente a las entidades con fines industriales, comerciales y de prestación de servicios públicos y privados. Se capacita a las personas a fin de que presten un servicio adecuado a las expectativas del cliente, usuario o beneficiario de un determinado servicio. Pero está claro que, aunque las técnicas son muy útiles, el servicio tiene un componente humano indispensable que remite a la calidad y a los valores de la persona que presta el servicio.

Una manifestación importante de la actitud de servicio es la disponibilidad, es decir, que los demás puedan contar con quien sirve, lo cual se hace tangible en el momento en que la necesidad de los demás o la acción de ayuda pasan de ser una expectativa a ser una ocasión real. De ese modo, solo sirviendo en la práctica se puede demostrar la voluntad e intención de servicio.

No se trata solo de poner en marcha unos mecanismos o modos de prestar el servicio; se trata de activar unas motivaciones, algo al interior de nosotros mismos que nos lleva a servir, no necesariamente esperando una retribución por parte del otro o de la organización o sociedad a la que se sirve.

Cuando se sirve bien, se procura dar lo mejor de sí y se genera el compromiso de hacerlo habitualmente. Sentirse comprometido a servir es algo que fortalece las raíces interiores del servicio, la motivación, la disponibilidad y el espíritu de servicio.

En esa misma medida se transmite a otros ese modo de ver y hacer las cosas, para que ellos también busquen la excelencia en el servicio. Cuando el servicio se convierte en una especie de modo de ser, en una característica o cualidad de la persona es porque lo arraigado

en ella, la dimensión interior es lo que de verdad lleva a servir. Y eso se ve reforzado por valores como: confianza, lealtad, comprensión, cordialidad, proactividad, fidelidad, diligencia, responsabilidad, paciencia, respeto y otros.

El servicio está estrechamente vinculado a la calidad como sello que se imprime, validando una cadena de actos de servicio, corroborados con la satisfacción de aquel al que se prestan. Calidad de lo que se hace y de quien lo hace, que lleva a la excelencia en el servicio.

El buen servicio contribuye a la *cultura del ser*, así como es más propio de la *cultura del tener* el simple disfrute que da la posesión del algo material.

La meta del servicio no es lo material, sino la satisfacción que se produce en las personas implicadas en el acto de servicio. Por eso decimos que el servicio implica valores personales que son expresiones o cualidades de la persona que sirve.

La persona, al servir, progresa hacia adentro, crece, se mejora como persona y ayuda a mejorar a aquel a quien sirve. Que no es otra cosa que desarrollar hábitos de hacer bien las cosas, los cuales se convierten en modos estables de obrar bien, que llega el momento en que están tan arraigados que operan inconscientemente, es decir, el servicio se presta espontáneamente, porque sale hacerlo así, sin que haya que dejar de hacerlo así.

Es importante subrayar que al servir y al dar, la persona que lo hace no es menos ni pierde nada. Es motivo de orgullo para sí misma, no signo de rebajamiento ni de sometimiento a nadie.

La expresión: “aquí estamos para servir” debe ser dicha con entusiasmo, expresando una voluntad de estar disponible para lograr el bien del otro a través del servicio de calidad.

Un servicio que se presta con alegría es como el sello adecuado de un proceso humano que vincula el trabajo de una persona dirigido a otros. Esto es una consecuencia del acto de servir que vale la pena resaltar.

El trabajo que implica servir es siempre una ayuda al otro, lo cual le confiere trascendencia: tiene una repercusión en los demás, a quienes,

al servirles bien, incluso mejor de lo que esperan ser servidas, se da lugar a una satisfacción, porque ven realizadas sus expectativas.

Es lo que se denomina el “momento de la verdad” en el servicio. No es imaginar o pensar las cosas, es hacerlas como toca, dedicar todo el esfuerzo necesario para atender y prestar el servicio que se espera, resolviendo oportunamente los problemas que surjan.

Si no se enmarca la tarea en unos determinados valores éticos, en lugar de bien, se puede hacer mal a la otra persona o se deja de obrar mejor, que es a lo que invitan el compromiso y la responsabilidad al prestar un servicio.

Además, el cliente, usuario o destinatario del servicio, se dará cuenta de si le está prestando un servicio de calidad.

Si la persona que sirve no dirige todas sus acciones al fin adecuado, a servir de la mejor manera posible, su conciencia se encargará de juzgarla y recriminarla. El mayor estímulo consiste en servir con un empeño renovado, con una actitud espiritual que nos lleva a trabajar, a pesar del cansancio y de las dificultades o incomprensiones que podamos encontrar, con los ojos puestos en la mira de darnos en lo que hacemos, para así mejorarlo, mejorarnos y mejorar a otros.

que que haya que dejar de esforzarseue hace la p
Si no le damos un sentido trascendente al servicio, es posible que se convierta en una máscara para quedar bien, o en un mecanismo para lograr solo el éxito económico; en ese caso la calidad del servicio está medida por sus resultados, no tanto por el mejoramiento de la persona que sirve y de aquella a quien se sirve.

Servir es una forma auténtica de trascender, de ir más allá de los aspectos técnicos o meramente administrativos del servicio, desde la persona misma y hacia el bien del otro, apuntando al bien común de todos, mucho más que reducirse a pensar solo en los resultados económicos del servicio.

Servir al otro es servir a la sociedad, aunque uno no sea consciente de que le da ese sentido a su servicio, pero mejor si procura vivirlo así.