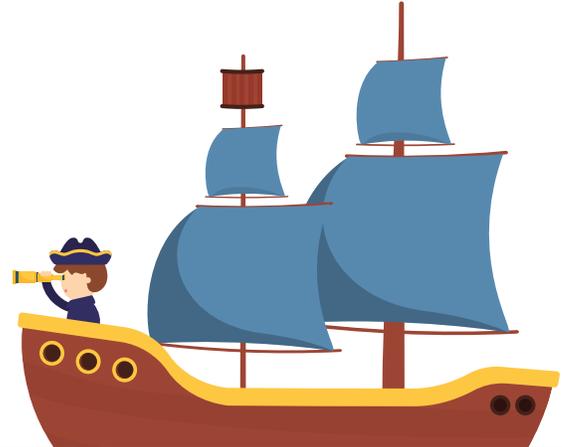


LIDERAZGO DE SERVICIO

LECCIÓN 2: LA PIRÁMIDE INVERTIDA

"La actitud es el reflejo del liderazgo, capitán."

Película "Duelo de Titanes"

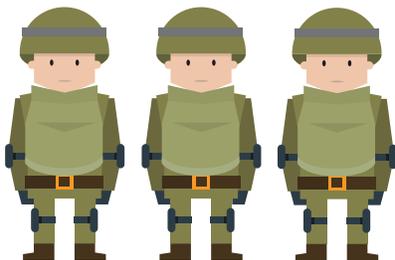


UNA CULTURA DE SERVICIO SE INTERNALIZA CON EL EJEMPLO

Muchas empresas invierten grandes cantidades de dinero en capacitación a sus empleados, programas de lealtad e incentivos con el fin de ofrecer un servicio de excelencia al cliente, sin embargo, no alcanzan el resultado esperado. Esto se debe a diversas razones, siendo una de las principales la falta de cultura de servicio en los líderes. Dado que esta virtud solo se aprende con el ejemplo, si no la hay en el liderazgo, ¿cómo lo aprenderán los colaboradores?

Para poder ejercer un liderazgo de servicio, es necesario cambiar las concepciones que se tienen sobre el mismo y revisar los orígenes de la forma en la que las empresas se organizan.

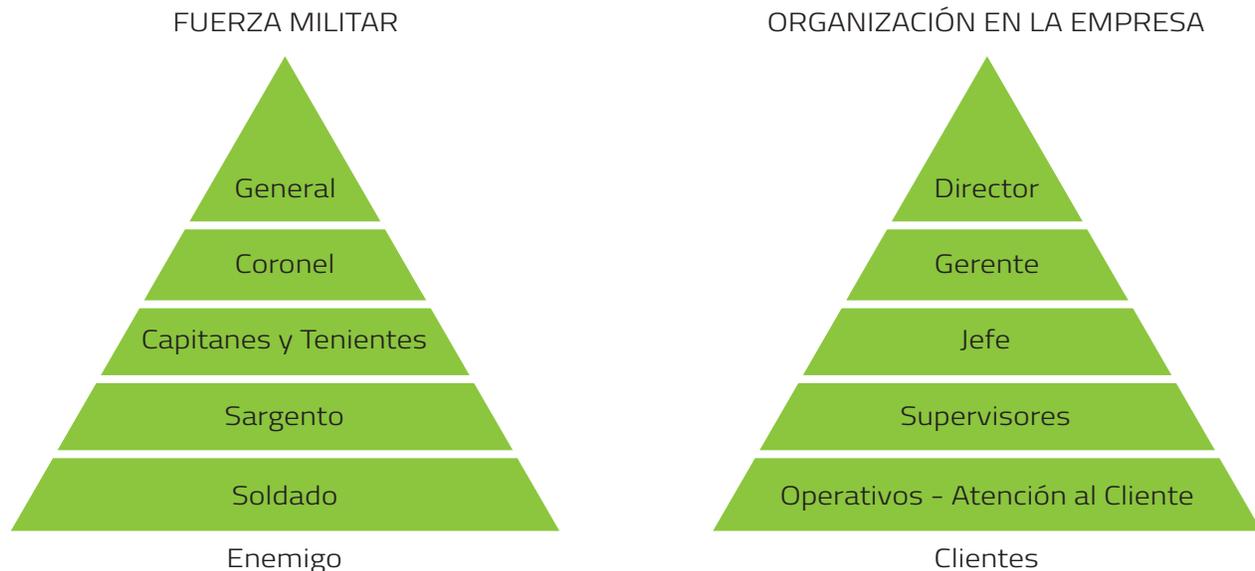
LA ESTRUCTURA MILITAR Y LA EMPRESARIAL



La gerencia empresarial ha tomado de la milicia diferentes aportaciones, las cuales deben ser cuestionadas si se quiere lograr una cultura de servicio y de atención al cliente.

ORGANIGRAMA JERÁRQUICO

Una de ellas es la estructura del orden de mando u organigrama, debido a su efectividad para ejecutar las indicaciones en tiempo y forma. Así, la organización en la empresa, replica la jerarquía de mando de las fuerzas militares:



Aunque esta organización ha sido efectiva para llevar a cabo acciones dictaminadas desde los mandos gerenciales, es peligrosa en relación a la empresa por dos motivos principales:

- En la traslación de la estructura, el cliente queda en el lugar del enemigo y en la milicia la estructuración tiende a un objetivo: fulminar al enemigo.
- Cada nivel debe obedecer a su nivel superior inmediato, enfocándose en “quedar bien” con el mismo y no con los clientes.

ROL DEL LÍDER

En la organización castrense, el jefe es aquel que dirige de forma incuestionable, debe ser obedecido y si alguien se arriesga a objetarle, sufre las consecuencias.

Esta modalidad también ha permeado el vocabulario y las conductas en la empresa: cuando una persona es promovida de puesto, se dice que ha “ascendido”, evidenciando una superioridad sobre los colaboradores a su cargo; en la práctica se da por sentado que, a partir de ese momento, tendrá más gente gravitando a su alrededor buscando “quedar bien”, atenderle, servirle.

IDEAS SOBRE EL LIDERAZGO: SE REQUIERE UN CAMBIO DE MENTALIDAD

La estructura militar es muy efectiva para la guerra, pero inadecuada para brindar atención al cliente.

¿Qué hacer entonces? Es necesario invertir la pirámide. En el liderazgo de servicio el pensamiento de “quedar bien con el de arriba” permanece, pero afectando positivamente al cliente: todos trabajarán para satisfacer sus necesidades.



Esto favorece la generación de una **cadena de servicio**, donde cada jefe se asegura de proveer a su equipo de lo necesario para la ejecución correcta de su trabajo (capacitación, asesoría, instalaciones adaptadas, etc.). Si el líder desea conocer lo que su gente necesita, deberá acercarse a donde realmente está la acción; implica salir de su oficina e interactuar con ellos, hacer visitas en piso, etc.

Aunque proveer de las herramientas necesarias a las personas a su cargo, forma parte de esta cultura de servicio, no es un acto de bondad solamente. **Es una acción inteligente para alcanzar las metas propias del líder**, ya que si estas no se alcanzan, su puesto es el que peligra principalmente. El liderazgo de servicio no implica una pérdida de autoridad, por el contrario, favorece que su equipo la reconozca y respete.

El liderazgo de servicio no es una debilidad, es la característica más efectiva del líder.



EL LIDERAZGO DE SERVICIO NO IMPLICA UNA PÉRDIDA DE AUTORIDAD, POR EL CONTRARIO, FAVORECE QUE SU EQUIPO LA RECONOZCA Y RESPETE.