



ESPECIAL PARA LA RUTA DEL APRENDIZAJE

POR JOSE R. BETANCOURT T.

**Betancourt & Vera
Consultores Asociados**



LA RUTA DEL APRENDIZAJE - Por una Venezuela Mejor

LA COMUNION EN EL SERVICIO

LA SINCRONICIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE

1. INTRODUCCION

Desde muy joven he mantenido una actitud muy contestataria en contra de los ritos de las Iglesias de las diferentes religiones existentes en el mundo. Siempre me pareció innecesario el asistir a una Iglesia para entrar “en contacto con Dios”, de alguna manera siempre asumí que para estar en contacto con Dios, bastaba con entrar en contacto con la naturaleza y con uno mismo. Sin embargo, hoy en día, al haber estado trabajando durante los últimos 10 años con el concepto de Sincronicidad en el Liderazgo, he comenzado a comprender el poderoso papel que juegan los Templos en la consolidación de las religiones, como el lugar donde confluyen las energías de los feligreses y se establece la conexión con la inteligencia superior (**Dios** según las diferentes religiones, **Orden Implicado** según los físicos cuánticos, **Inteligencia No Circunscrita** según los místicos, **Universo** según los metafísicos).

No es nuestro deseo introducir aquí la discusión de un tema religioso, sino más bien obtener algunas lecciones que nos dan los movimientos religiosos en cuanto a lo que debe ser el Servicio al Cliente, dentro de un nuevo modelo de **Sincroservicio**.

Desde mediados del Siglo XX, se viene hablando de una nueva conciencia que va hacia lo espiritual y lo trascendente. Todo este movimiento actual de la nueva era, parece moverse, de una forma u otra, en esa dirección.

Una de las cosas que hoy en día he comprendido es que la oración nos introduce en un estado de meditación y la reunión con otras personas en un lugar específico, en el cual todos, supuestamente están para conectarse con Dios, crea una energía especial que facilita el proceso de conexión. Si hiciéramos un símil con el Internet, podríamos decir, que un Templo actuaría como una especie de Cybercafé donde todos van en busca conectarse con la Inteligencia Superior (en el Cyberespacio), en el cual la Computadora es nuestro Cerebro, el Explorer, medio de entrar en la red, es la oración y todos los que están en el Cyber conforman una red

interconectada. Si bien existen otros lugares donde conectarse, en el Cyber tenemos servicio de soporte y apoyo para realizar nuestra actividad.

2. LA SINCRONICIDAD COMO NECESIDAD

Para introducir el tema de la Sincronicidad, de manera que los no iniciados puedan comprenderlo, deseo referirme al Capítulo X de mi libro “De la Necesidad al Deseo”, Comala Ediciones, Venezuela, año 2000, páginas 149 a 152. Cito en forma textual el capítulo a continuación:

“¿Qué podemos lograr los seres humanos con las herramientas de desarrollo personal obtenidas bajo el enfoque de necesidades y deseos?. Quizá mucho más de lo que nos imaginamos. Hasta ahora se puede prever la obtención de un liderazgo personal con un profundo sentido humano, que nos permita una ubicación importante en nuestra sociedad a

todos los niveles. Sin embargo, particularmente pensamos que el ser humano puede ir aún más allá. Es posible que comencemos a entender los procesos de liderazgo en una forma diferente a lo que conocemos hoy en día, lo que nos puede llevar a

establecer un nuevo paradigma, que ronda entre lo real y lo esotérico, ya que se trata de un liderazgo sincronizado con el **todo o universo** que nos rodea. Pero, ¿será en realidad esto posible?.

Desde mediados del Siglo XX, se viene hablando de una nueva conciencia que va hacia lo espiritual y lo trascendente. Todo este movimiento actual de la nueva era, parece moverse, de una forma u otra, en esa dirección. Es una corriente donde ciencia, tecnología e incluso la superchería, se reúnen para buscar respuestas a fenómenos que actualmente no tienen una respuesta plausible. Este ha sido un

movimiento que se ha difundido de manera increíble, a una velocidad asombrosa, usando como medio la transmisión persona a persona de esa nueva conciencia.

¿Por qué ha cambiado nuestra forma de percibir el mundo?. Para entenderlo hagamos la siguiente experiencia. Voltee hacia su derecha, identifique cuántos objetos de color rojo Ud. puede observar. Descríbalos. Haga lo mismo, ahora viendo hacia la izquierda. Voltee hacia atrás de Ud. y repita la rutina propuesta. Se da cuenta de

cuántos objetos rojos lo rodean a Ud. en este momento y que solo tomó conciencia de ellos cuando comenzó a buscarlos. Nuestro cerebro funciona de esa manera. Cuando se propone algo, entonces abre los sentidos y comienza a buscar lo que requiere para lograrlo, hasta conseguirlo. Esa capacidad de percibir aquellas cosas que estamos buscando, es lo que genera, que hoy en día estemos comenzando a percibir, cosas diferentes a las que encontrábamos antes cuando no las estábamos buscando.

Nadie consigue lo que no anda buscando. Mientras el Ser Humano no dedicó tiempo y esfuerzo suficiente, y una masa crítica de gente, a la búsqueda de lo espiritual, pues lo espiritual no apareció con la fuerza con la que lo está haciendo hoy en día.

Desde el segundo quinquenio de la década de los 80 y la de los 90, ha surgido una búsqueda permanente en personas, parejas, familias, organizaciones, instituciones y sociedades, de visiones de futuro que generen cambios importantes en cada uno de estos entes. Eso ha generado que una buena parte de los seres humanos que conviven dentro de ellos, permanezcan con sus sentidos bien abiertos, tratando de encontrar oportunidades para acercarse a sus visiones en sus diferentes contextos. Esto ha creado unos niveles de percepción diferentes a los

tradicionales y que nos han permitido descubrir cosas desconocidas hasta el momento. Por supuesto, nuestro modelo social establece que todo aquello que no podamos explicar en forma coherente desde el punto de vista “científico”, es esotérico, paranormal o metafísico.

Nadie consigue lo que no anda buscando. Mientras el Ser Humano no dedicó tiempo y esfuerzo suficiente, y una masa crítica de gente, a la búsqueda de lo espiritual, pues lo espiritual no apareció con la fuerza con la que lo está haciendo hoy en día.

Es preciso entender que el mundo está cambiando porque nosotros los seres humanos lo hemos hecho cambiar. Que las percepciones que tenemos del mundo están cambiando porque ahora somos más perceptivos. Que hemos comenzado a sincronizarnos con el todo o universo, porque hemos

comenzado la búsqueda de la armonía con nuestro entorno y eso nos lleva a preocuparnos por algunos aspectos que antes no formaban parte de nuestro círculo de preocupaciones.

Stephen Covey en su libro Los Siete Hábitos de las Personas Altamente Efectivas, menciona que el ser humano transita un camino que va de la Dependencia emocional como ser humano a la Independencia emocional a través de los primeros tres hábitos y de allí a la Interdependencia como paradigma del proceso de interrelación humana a través de los siguientes tres hábitos. Finalmente Covey establece un séptimo hábito (el de la renovación), con el fin de evitar la involución hacia el modelo de dependencia emocional. Sin embargo estos siete hábitos están en el mundo de las interrelaciones humanas y no nos trasladan hacia la totalidad.

Aparte de los aspectos humanos, es necesario considerar otros elementos existentes en el universo que aún son inexplorados para nosotros. La forma de transmitir los mensajes y los conocimientos y la manera de enfrentar el liderazgo desde otra óptica distinta al modelo lineal LIDER-SEGUIDOR, parecen sugerir la necesidad de desarrollar un nuevo hábito. Ese octavo hábito, en un principio lo hemos definido como Alineación y por supuesto, se requiere de todo un libro para explicarlo.

La idea de desarrollar el hábito de la alineación, proviene de la búsqueda de la sincronización con el universo que nos rodea. Es buscar una respuesta a nuestras coincidencias significativas. ¿Por qué suceden las cosas cuando suceden?. ¿Existe alguna relación de conexión entre mi visión y el conjunto de hechos que me han permitido avanzar en el camino de su logro?. ¿Existen acaso hilos ocultos que no conocemos ni sabemos manejar, que es necesario conocer?.

Creemos que todos estos elementos tienen una respuesta. Desde hace algún tiempo se ha hablado de la Sincronicidad, la cual ha sido definida por Karl Jung como un principio de “conexión acausal”, capaz de explicar las coincidencias significativas que suceden en nuestra vida diaria.

Como lo que sucede cuando un sueño, visión o premonición se convierte en un evento físico que no puede ser conectado en forma causal con nuestro pensamiento.

Este octavo hábito parece llevar a un modelo de Transdependencia que va más allá de la interdependencia y que nos hace pensar en un liderazgo capaz de esperar su momento para actuar y permitirle a los demás generar su propio liderazgo. Creemos que un hábito de alineación es una poderosa herramienta de formación de líderes a todos los niveles y pensamos que las instituciones, organizaciones o sociedades donde todos pueden asumir su rol de líderes, deben ser mucho mejores y más competitivas que las actuales. Además este modelo de desarrollo de la Transdependencia debe generar organizaciones y sociedades de alto nivel de aprendizaje, capaces de enfrentar retos insospechados hoy en día.

“Uno atrae lo que busca”
 Diémery Ruiz
 Participante en un curso de Gerencia

¿Por qué suceden las cosas cuando suceden?. ¿Existe alguna relación de conexión entre mi visión y el conjunto de hechos que me han permitido avanzar en el camino de su logro?. ¿Existen acaso hilos ocultos que no conocemos ni sabemos manejar, que es necesario conocer?.

Desde ya esta es una inquietud a la que debemos prestarle mucha atención y que parece ser un excelente tema para desarrollar en un futuro cercano. Es necesario abrir bien nuestros sentidos para explorar este nuevo mundo que se abre en forma poderosa ante nosotros y que puede cambiar significativamente nuestra forma de vivir y conceptualizar nuestra idea de comunidad a todos los niveles.

El tercer milenio será un milenio de sorpresas y resultados asombrosos. Estamos comprometidos a desarrollar y difundir este Octavo Hábito y desde ya lo invitamos a participar en su creación. Después de todo, estamos convencidos que nos lo merecemos”.

3. EL OCTAVO HABITO

Alineación es para nosotros ese Octavo Hábito que debemos practicar si queremos aprovechar al máximo la conexión con la energía universal y acercar nuestras visiones de futuro, a fin de hacerlas más alcanzables. Para ello debemos comprender lo que significa la complejidad y desarrollar herramientas que nos permitan aprovecharla para lograr lo que nos proponemos en nuestra vida, creando bienestar en todo lo que nos rodea.

- **NADIE es mejor que el TODO.**

Normalmente en nuestra vida tenemos la tendencia a criticar las cosas que nos rodean, como si nosotros no formáramos parte de ellas. Eso hace que tengamos una visión poco comprometida de nuestra relación con el entorno y tendamos a sentirnos mejor que “el sistema”. Sin embargo, el desarrollo del Octavo Hábito tiene como principio fundamental, que es imposible lograr la Alineación si sentimos que somos mejores que **el todo**. Ninguna parte del todo puede ser mejor que la totalidad, es nuestro cerebro el que tiende a aislar las partes, pero eso no es la realidad. Por ejemplo,

un motor de Ferrari jamás podrá ser mejor que el Ferrari, ya que dicho motor tiene sentido sólo como parte de ese todo. Fuera de él es simplemente un motor más. Tan es así lo que estamos señalando, que cuando llega un Ferrari al servicio, al menos 10 ó 12 mecánicos toman parte en su revisión y mantenimiento. Ningún mecánico comprende en su totalidad el Ferrari, se necesita de un equipo de especialistas para poder comprenderlo en su totalidad y cada uno de ellos juega un importante papel en la revisión del vehículo. Extrapolando este elemento hacia el liderazgo, se puede decir que ningún líder puede hacerlo todo, ya que ningún líder es mejor que su equipo. La responsabilidad del líder es la de crear en quienes trabajan con él, el liderazgo suficiente para poder manejar la complejidad. Recuérdese que complejidad es variedad. El verdadero líder, dentro de este concepto es un “Líder de Líderes”. Esto involucra una clara visión de lo que se desea lograr y una actitud adecuada para lograr que cada cual asuma su responsabilidad dentro del todo. La visión abre nuestros sentidos y nos permite tener claras percepciones, poniendo atención al entorno que nos rodea. La actitud adecuada, asociada a nuestra intención, nos permite conectarnos con la totalidad.

El manejo de la complejidad nos lleva a considerar nuevos estados, necesarios para conectarnos no solo con las demás personas, sino con el entorno que nos rodea y el universo en general. Peter Senge, en el prólogo del libro “Synchronicity” de Joseph Jaworsky, dice “La interdependencia es algo que puede captarse. Por ejemplo, una madre y su hijo son interdependientes en una cantidad de formas que resultan fácilmente observables. Esta interdependencia es una especie de ventana hacia un ámbito más amplio de un todo. La interdependencia existe en lo que David Bohm denomina el nivel “explicativo”. Pero el todo existe en el nivel “implicativo”, que es el nivel no manifiesto o premanifiesto. Cuando nos dedicamos a algo profundamente significativo y estamos en la misma onda que otras personas, los seres humanos pueden participar en la “manifestación o revelación” del todo implicativo, la cual se convierte en el orden explicativo”.

4. LAS BASES DEL OCTAVO HÁBITO.

Las bases de este Octavo Hábito son las siguientes:

- Humildad.
- Responsabilidad.
- Compromiso.

Humildad. Como ya dijimos, nadie es mejor que el todo. Humildad significa comprenderlo y comprender cuando es el momento de permitir que otros asuman el liderazgo. Sin humildad no hay sincronidad. El “Líder de Líderes” es un ser humilde por definición, que entiende la responsabilidad de los demás y les apoya para asumirla.

Responsabilidad. La responsabilidad es un aspecto fundamental de la alineación. Significa comprender el papel que se debe jugar y asumirlo adecuadamente. Lo más importante es comprender que la responsabilidad no es solo aquella explícita que se puede ver, sino aquellas tácitas que se adquieren de manera natural al interactuar dentro de nuestros contextos.

Nacer trae aparejada una responsabilidad. ¿Para qué estamos en el mundo?, ¿para qué servimos?, ¿lo sabemos?. Consideramos que es necesario saber para qué estamos en el mundo y tenemos la responsabilidad de cumplir con ese rol, ya que ello constituye el sentido de la vida. Debemos además hacerle ver a quienes nos rodean la importancia de descubrir el sentido de su vida. El sentido de la vida determina en qué le servimos a los demás y nos introduce en el concepto de Servicio. No puede haber alineación cuando no estamos orientados hacia el norte verdadero y no sabemos cómo servir a los demás.

Compromiso. Alineación es lo que ocurre cuando las personas que conforman un grupo, comienzan a funcionar como un todo y eso solo ocurre cuando se establece el compromiso dentro del grupo. El paradigma del compromiso que conocemos es el del trabajo sacrificado. Sin embargo el compromiso es el componente fundamental de la responsabilidad. Los compromisos asumidos establecen niveles de responsabilidad y la actitud con que los asumimos

determina el grado de éxito que somos capaces de lograr. Compromiso es amor por lo que se hace y amor por nosotros mismos. La alineación involucra una gran dosis de amor, que nos lleva al logro. Amamos y nos comprometemos porque estamos vivos y tenemos un papel que cumplir. No hay ninguna otra razón para hacerlo.



Aún cuando es difícil de comprender, el resultado de practicar el hábito de la Alineación es la obtención de la sincronización. Las cosas comienzan a pasar de manera “milagrosa”, como si un imán gigante ejerciera una atracción sobre ellas de manera que suceda lo que queríamos que sucediera y en el momento preciso. Este hecho puede ser aprovechado para mejorar las organizaciones actuales. Estamos convencidos de que en los próximos años oiremos hablar mucho de estos nuevos conceptos gerenciales y humanos.

5. LOS TEMPLOS DE SERVICIO.

¿Qué es lo que diferencia a una organización altamente exitosa de una que no lo es?. Esta es una de las preguntas que yo he estado haciéndome durante los últimos 20 años. Con el pasar del tiempo y observando diferentes situaciones de servicio, creo haber comenzado a comprender la dinámica que envuelve a las organizaciones exitosas. Quiero definir a estas organizaciones como verdaderos templos de servicio. Son lugares donde los trabajadores del servicio están en franca conexión con los clientes y son capaces, no

Los Templos de Servicio son lugares donde los trabajadores del servicio están en franca conexión con los clientes y son capaces, no solo de comprender las necesidades de sus clientes, sino incluso de adelantarse a ellas.

solo de comprender las necesidades de sus clientes, sino incluso de adelantarse a ellas.

Cuando uno visita Ferias de Comida en Centros Comerciales, o en las populares “Calles del Hambre” de las diferentes ciudades de Venezuela, puede con toda facilidad decidir donde comer, sin necesidad de conocer previamente el lugar e irse satisfechos. Para ello solo es necesario recurrir a una estrategia: *busque el sitio donde haya más personas comiendo*. Parece extraño, pero siguiendo esta regla de oro, se puede evitar pasar un mal rato. Normalmente, en estos lugares se pueden conseguir algunos pocos negocios que destacan por su atención, costo, calidad de la comida y variedad de la misma. Esto genera una diferencia notoria, que los clientes detectan rápidamente, agrupándose masivamente en esos sitios.

Esto mismo sucede en otros negocios y centros comerciales que poseen un poder atractor sobre los clientes. Si uno busca los elementos comunes en ellos, percibe que aquellos que tienen mayor capacidad de anticipar las necesidades del cliente tienen mayor éxito que quienes se limitan a dar un buen servicio.

En una oportunidad acompañaba a una joven familiar mía que acababa de culminar sus estudios universitarios y deseaba comprar un vestido (preferiblemente rojo) en una tienda. Después de haber recorrido muchos lugares, entramos en una tienda bastante concurrida, y se acercó una vendedora que de manera inmediata le ofreció sus servicios a la joven e inmediatamente le preguntó: seguramente desea ud. algo para una ocasión especial, ¿no es cierto?. ¡Si!, respondió la joven. Una graduación, ¿verdad?. Caramba, si, ¿cómo lo supo?. Bueno, respondió la vendedora, la expresión de su cara y su tipo de persona inteligente, me hacen percibir el motivo de su búsqueda. De hecho creo tener un vestido rojo, que sería extraordinario para que ud. lo luzca en

una ocasión tan especial. La joven quedó tan gratamente sorprendida por la intuición de la vendedora y su manera de anticipar las necesidades, que al final, después de casi una hora en la tienda, se llevó hasta el último de los accesorios que luciría en la graduación. Esa vendedora formaba parte de una organización que conformaba en ese momento un verdadero Templo de Servicio. Un lugar donde clientes y servidores entraban en una comunión que los mantenía conectados a lo largo de la experiencia de servicio.

Conocí también otro caso de un señor campesino del Estado Apure (lugar de los llanos venezolanos), que se fue a la capital y montó un restaurante en una población de las afueras de ésta. El atractivo de este local es que, había un solo mesonero, él, veinte mesas, y no había carta, ni se entregaba la cuenta por escrito. Todo el proceso de servicio se realizaba por medio de la conexión entre el servidor y el cliente. Este señor tenía la habilidad de ofrecer a cada cliente, el tipo de comida que buscaba, sin necesidad de decirlo previamente. Su aspecto y su forma de hablar eran sumamente pintorescos y su forma de atender tenía una chispa especial, que hacía que todos desearan ser atendidos directamente por él mismo. Esa era la razón real por la que no había más mesoneros. Sin embargo, a pesar de que las veinte mesas estaban generalmente ocupadas, no se escuchaban quejas sobre el servicio. Cuando un grupo de personas celebraba un cumpleaños allí, él formaba parte de la celebración y le hacía un presente a la persona que cumplía años, como si se tratara de un amigo de toda la vida. En diciembre, invitaba a sus clientes más frecuentes con una botella de Whisky 12 años, como agradecimiento por haber mantenido la fidelidad con el local. Si un cliente, por accidente, se ensuciaba como producto de algún accidente relacionado con el servicio, se le compensaba dándole el monto de la limpieza de la ropa en la tintorería, o con el reemplazo de la pieza en caso de daño permanente. En realidad, más que un restaurante, ese negocio era un verdadero Templo

Cuando una organización logra que una buena parte de sus trabajadores se desenvuelvan dentro de una dinámica de conexión cliente-servidor-servicio, podemos hablar entonces de SINCROSERVICIO.

de Servicio. El servidor generaba una conexión total con el cliente que le permitía conocer anticipadamente sus necesidades, simplemente basado en el deseo genuino de servir al cliente.

6. CONDICIONES NECESARIAS PARA LOGRAR UN TEMPLO DE SERVICIO.

¿Cuáles son los elementos que determinan el funcionamiento de un templo religioso?. A nuestro entender, se requieren tres aspectos fundamentales:

- El fervor religioso.
- El guía espiritual, sacerdote o pastor.
- La feligresía.

En un templo de servicio deben darse unas condiciones equivalentes. El fervor debe estar reflejado por la vocación o voluntad del servidor, que debe ser capaz de generar un estado similar en su cliente. El servidor, debe funcionar como guía en la conexión del cliente con el servicio que brinda la organización. Finalmente la feligresía es el cliente que está convencido de las bondades del servicio que recibe y se convierte en un *fiel* cliente del servicio. Reacuérdesse que feligresía tiene que ver con fidelidad.

Cuando una organización logra que una buena parte (masa crítica) de sus trabajadores se desenvuelvan dentro de una dinámica de conexión cliente-servidor-servicio, podemos hablar entonces de **SINCROSERVICIO**. El Sincroservicio es un servicio basado en la Sincronicidad que ocurre entre estos tres elementos, cuando al proceso de servicio lo controla una inteligencia superior, más allá de los componentes que interactúan.

7. LAS CLAVES DEL SINCROSERVICIO.

El Sincroservicio amerita el desarrollo de un liderazgo de Sincronicidad, donde:

- Todos son líderes, aún cuando existan niveles de responsabilidad bien diferenciados.
- El principio fundamental del servicio es la humildad en el trato entre los miembros de la organización y el

de estos con el cliente. El servidor de sincroservicio debe estar siempre por debajo del nivel del cliente y lograr la conexión que haga que el cliente lo coloque a su mismo nivel, considerándolo un asesor efectivo.

- La organización no solo debe estar orientada al cliente, sino que todos deben estar convencidos, que todo el inventario de mercancía del negocio, o toda la infraestructura, jamás valdrá lo que vale un ser humano, sea trabajador o cliente. Esto es importante porque es un elemento que se respira dentro de la organización desde que uno entra y se transmite de trabajadores a clientes.
- El trabajador que actúa como servidor, está consustanciado con el servicio que brinda porque lo considera parte del sentido de su vida y actúa como tal, ya que está totalmente alineado con la organización.
- La ruta de conexión cliente-servidor-servicio se inicia en el campo emocional, pasa al ámbito espiritual y de allí surge la conexión con el ámbito no circunscrito donde los tres elementos forman una totalidad indivisible que guía el proceso de servicio dentro del ámbito de la sincronización.

Cuando Ud. tiene gente disciplinada no necesita la jerarquía, porque ellos pensarán en forma disciplinada, serán disciplinados en la acción y ud. no tendrá burocracia ni requerirá de excesivos controles.

liderazgo que les corresponde con iniciativa, disciplina y cumplimiento; fortaleciendo las relaciones y aumentando, aplicando y transmitiendo conocimiento y nuevas tecnologías de gestión”.

El primer aspecto que debe trabajar toda organización que desee incursionar en el Sincroservicio, es la búsqueda, por parte de todos y cada uno de sus miembros del “Sentido de la Vida”. Es necesario que cada trabajador encuentre en qué quiere servir a los demás y darle sentido a su trabajo dentro de este “Sentido de la Vida”. Eso lo pone a pensar seriamente en su rol dentro de la organización y el lugar que ocupa dentro de la *Alineación*, tal como ocurre en los equipos deportivos.

Jim Collins (Good to Great) dice al respecto: “Primero que nada, monte la gente correcta en el autobús, luego baje la gente incorrecta del autobús, y finalmente asegúrese que la gente correcta está sentada en los asientos correctos. Es entonces que Ud. debe pensar adonde dirigirse. Cuando Ud. tiene gente disciplinada no necesita la jerarquía, porque

ellos pensarán en forma disciplinada, serán disciplinados en la acción y ud. no tendrá burocracia ni requerirá de excesivos controles. Y si combina todas estas cosas con una cultura empresarial ética, ud. alcanzará la alquimia de un desempeño excepcional. La gente no es su activo más importante, **la gente correcta** es su activo más importante”.

Una vez cumplido este paso, es que podemos revisar los Principios Rectores que dan el Norte Verdadero de la Organización y pasar a cuestionar la Misión, Visión y los Valores, dando cuenta de las creencias, modelos y paradigmas que existen en la organización y que deben ser flexibilizados o cambiados mientras se desarrolla el nuevo foco de la cultura organizacional propuesto en los nuevos Principios Rectores.

El paso posterior es el de desarrollar el nuevo modelo de Liderazgo basado en el Modelo de Líder de Líderes, para

8. LA MASA CRÍTICA:

Uno de los puntos fundamentales del **SINCROSERVICIO** es la obtención de una masa crítica de servidores capaces de transitar en dicho modelo.

W. Edward Deming, define Masa Crítica (*Tips de Conocimiento N° 36, Rogelio Carrillo Penso*), a estos efectos, como: “Un conjunto de personas responsables y autodirigidas, comprometidas y dispuestas a generar nuevas ideas, e ir *<más allá>* para llevarlas a la acción. Son capaces de visionar el futuro y remar juntas en esa dirección, están dispuestas a convocar nuevas voluntades y brindarles el apoyo necesario para lograr sus metas; creando nuevas oportunidades y generando resultados consistentes para si mismas y para sus organizaciones; en un ambiente entusiasta y de alegría, modelando con su desempeño, y asumiendo el

a partir de allí definir el Modelo de Servicio de la Organización.

Durante todo este proceso es necesario desarrollar profundamente los aspectos personales de los trabajadores, obligándolos a asumir su responsabilidad con su propio futuro.

9. PARTE FINAL.

No es mi deseo con este artículo, el hacer un estudio exhaustivo del Sincroservicio, sino más bien introducir el tema como un nuevo paradigma de lo que debe ser el servicio.

Debemos comprender que la excelencia en el servicio va más allá de los aspectos mecánicos que se enseñan normalmente en los cursos de servicio. No basta con sonreír, dar los buenos días o las gracias y mirar al cliente a los ojos. Si bien todas estas son condiciones *sine qua non* que deben ser satisfechas, no son suficientes para garantizar el éxito de una organización.

No basta con sonreír, dar los buenos días o las gracias y mirar al cliente a los ojos. Si bien todas estas son condiciones *sine qua non* que deben ser satisfechas, no son suficientes para garantizar el éxito de una organización.

Es necesario poder ir más allá, hacia el Sincroservicio, si realmente deseamos obtener un negocio altamente exitoso en un mundo competitivo y de cambios permanentes.

Recordemos que el nuevo liderazgo es el Liderazgo de Servicio y está basado en la necesidad que tenemos todos de ser útiles a los demás. Cuando cada uno de nosotros haya encontrado su camino nos estaremos

acercando cada vez más al Sincroservicio.

Esperamos con este trabajo sembrar la semilla de lo que deben ser los nuevos modelos de servicio de las organizaciones del Tercer Milenio.

“En el orden implicado, la totalidad de la existencia está envuelta en cada <fragmento> de espacio y tiempo, sea un objeto, un pensamiento o un suceso. Así, todo en el universo afecta a todo lo demás, porque todas son partes de la misma totalidad ininterrumpida”

David Bohm

“Todos somos Uno”

David Bohm