

ACTITUD DE SERVICIO

E- Book- Formadores y Formadoras



TABLA DE CONTENIDO

01	Bienvenida	16	Habilidades para la actitud de servicio en el ámbito Laboral
02	Historia de actores	18	Pausa activa
05	Puntos de cuidado	19	Dinámica
08	¿Quién es Cimara Segura?	21	Recursos recomendados
10	Historia	23	Repaso
12	Encuadre conceptual	25	Glosario
13	Técnicas que ayudarán a mejorar la actitud	27	Agradecimientos
15	¿Qué beneficios trae la actitud de servicio?	30	Referencias



Bienvenida

Este E-book es un recurso metodológico para los facilitadores y las facilitadoras del proyecto CIMA el cual permitirá tener de primera mano las memorias de los temas aprendidos en los webinars, pretendiendo así, que puedan acceder al conocimiento de manera asincrónica. En esta guía pueden encontrar técnicas, herramientas y tips sobre cómo abordar el tema.

¡Permítete disfrutarlo!

- *Saludo y presentación del facilitador o la facilitadora:* hacer una breve presentación donde incluya su nombre, profesión, a qué se dedica y qué es lo que más disfruta hacer.
- *Presentación de las participantes:* deberá indicar a las participantes del encuentro que realicen una breve presentación donde incluyan (nombre, edad, qué es lo que más disfruta hacer). Disponer de 3 a 5 minutos por participante.

A continuación, se dará a conocer la historia de las dos entidades encargadas de realizar estos encuentros.



Historia de actores

Tiempo estimado: 5 minutos.

Cubo Social

Cubo Social es una consultoría social que tiene como principal propósito medir y potenciar el impacto de organizaciones latinoamericanas. Trabajamos en sinergia para diseñar, construir y operar modelos, métodos y herramientas que permitan a cada organización alcanzar su pleno potencial de impacto.

Sus principales servicios son:

- Evaluación del impacto social de programas y proyectos.
- Promoción de tendencias sociales como salud mental y diversidad e inclusión empresarial.
- Fortalecimiento de los emprendedores (individuo).
- Fortalecimiento del emprendimiento (organización).



¡Junt@s somos más fuertes!



03

The Trust for the Américas

The Trust for the Américas es una Organización sin fines de lucro afiliada a la Organización de Estados Americanos (OEA) cuya misión es promover alianzas para la inclusión económica y social en las Américas. Establecida en 1997, The Trust fue creado para la participación del sector público, el sector privado y las iniciativas de la sociedad civil en el desarrollo social y económico en América Latina y el Caribe.

Las iniciativas de la organización mejoran el acceso de las comunidades a oportunidades económicas, mejor seguridad ciudadana y oportunidades para la expresión democrática y la gobernabilidad. The Trust for the Américas ofrece a las organizaciones locales asociadas, instrumentos de capacitación, servicios, productos y asistencia técnica para servir mejor a las comunidades vulnerables de la región.

Después de conocer la historia de Cubo Social y de The Trust for the Américas, es importante que leer el siguiente punto de cuidado al momento de presentar el tema principal.

04

Puntos de cuidado al momento de hablar o presentar el tema

- Lenguaje no asertivo.
- Lanzar subjetividades.

Ahora, se abordará el tema principal desde un encuadre conceptual, comencemos por conocer a Cimara y seguimos con unas preguntas a las participantes para saber qué conocimientos tienen del tema.





07

Pero antes, conozcamos ¿quién es Cimara Segura?

Cimara Segura es una mujer mexicana, se reconoce así misma como perseverante y fuerte, ha desempeñado posiciones de liderazgo a lo largo de su trayectoria comunitaria y académica, es por esto, que quiere utilizar su habilidad social para ser un referente de cuidado, confianza y gestión con otras mujeres que lo necesiten. Su pañoleta es sinónimo de lucha y su chamarra es una capa de heroína para acompañar la lucha de otras mujeres.

08



Historia

María es una mujer mayor, quien toda la vida ha trabajado para la línea de *Hoteles Caribbean*, ella es la encargada del servicio de cuartos en el hotel y acaba de recibir la queja de un cliente enfurecido por no recibir el plato de comida que eligió, comprendiéndolo le ofrece amablemente devolver el plato que recibió y llevarle nuevamente el plato solicitado originalmente.

María ha cumplido correctamente su labor, sin embargo, al llegar al departamento de cocina le dicen que ya no hay servicio, y la persona que preparó el plato expresa: “sí, me equivoqué, pero necesito la orden de mi jefe inmediato para cambiarlo y ahorita no está, además ya se acabó mi turno, espera el próximo”.

María se disgustó por la falta de colaboración de su compañero y apenada con el huésped del hotel, busca la forma de dar solución a la situación, se dirigió a su líder y le expuso: “en los 35 años que llevo trabajando en el hotel, siempre me había sentido muy a gusto, pero hoy me pasó una situación muy incómoda con mi compañero de cocina y quisiera encontrar una solución para nuestro huésped”, por lo que le solicita a su líder el permiso de ingresar a la cocina para prepararle el plato al huésped, pues era la comida favorita de sus hijos y sabía la receta a la perfección, pero su líder le dice: “María yo sé que quieres ayudar, pero no hace parte de tus funciones, además queremos evitar un accidente, lo mejor es esperar al siguiente turno para que puedan prepararle la comida al huésped”.

Después de mucho rato de tratar de resolver la situación, María un poco desanimada se acerca al huésped y le informa la situación, se apena por no haberle podido encontrar una solución inmediata, pero le informa que en la brevedad posible le será enviado su pedido.

El huésped agradecido con María le dice: "gracias por tu colaboración, me gustaría encontrar más personas como tú a mi alrededor", María sonríe y le dice: "quizás por mi edad no puedo ser tan ágil y rápida, como los demás, pero siempre hago todo con amor y eso se lo enseño a mis compañeros con ejemplo".

Ronda de preguntas:

Tiempo estimado: 8 minutos.

Preguntar a las participantes:

- ¿Qué entiendes por actitud de servicio?
- ¿Cómo se presenta una buena actitud de servicio?
- ¿Por qué deberíamos tener actitud de servicio?

Recupera las respuestas en una pizarra, papel, o en un dispositivo digital y las presenta al grupo.

Las participantes debaten sobre esas respuestas.

Dar las gracias por la participación a esa actividad inicial.



Recupera una o dos de las respuestas más acertadas y continua con el encuadre conceptual donde de forma clara se abordará el tema principal de la sesión.

Encuadre conceptual

Para entender una actitud de servicio debemos conocer los conceptos de cada uno.

- La **actitud** entendida como la forma de actuar, reaccionar, expresar y comportarse, frente a hechos, personas y circunstancias, condiciona los resultados en todas las áreas de vida.
- El **servicio** es una actividad que se brinda para beneficio y satisfacción de necesidades de terceras personas, e incluso de uno mismo. El servicio es un bien intangible cuyo valor es definido por la actitud, la experiencia, la disposición, etc.

Una buena actitud de servicio es el deseo, interés y buena disposición por ayudar a los demás y hacerlo de una manera asertiva.

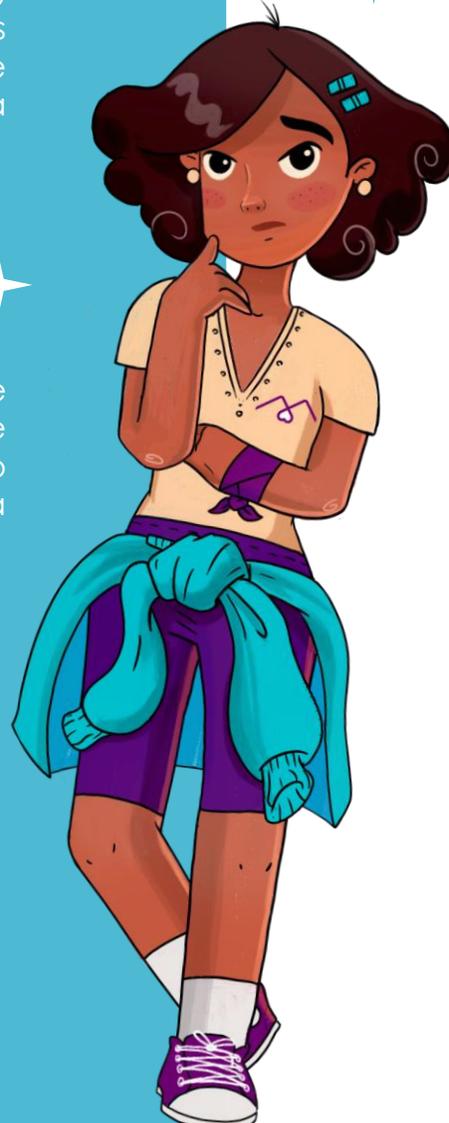
De acuerdo con el manual de actitud de servicio y sentido de responsabilidad de la cámara mexicana de la construcción, indica que la actitud es la forma de actuar y reaccionar de una persona ante alguien o algo, es el comportamiento aprendido que emplea un individuo para hacer o realizar algo y puede ser temporal. Las actitudes se aprenden, es decir, no son innatas en nosotros, por lo tanto, pueden ser inducidas, manipuladas y modificadas (Velásquez, 2012) .

La calidad de una prestación de servicio la conforma un conjunto de estrategias fundamentales para garantizar la vida de una empresa, por eso las compañías en la actualidad buscan comprender como esas actitudes que cada uno aprende desde las diferentes actividades y roles van creando un valor importante de conciencia, donde todo parte desde la forma en que se recibe o se interactúa con otras personas, comenzando por la escucha, el interés y el gusto por realizar las actividades o responsabilidades asignadas, es ahí donde parte la causa y efecto al lograr que otras personas se sientan a gusto y bienvenidos por uno mismo.

Técnicas que ayudarán a mejorar la actitud

Las actitudes son los efectos, creencias y comportamientos de cada persona, es por eso que se debe pensar en cómo se puede expresar una buena actitud de servicio, solo siguiendo unos pasos básicos ayudarán a mejorar la actitud de cada individuo.

- **Saludo:** reconociendo al otro.
- **Atención y escucha:** esta es la mejor forma de conectar con la otra persona, ya que al escuchar y prestar atención es una gran forma de conceder importancia.
- **Colaboración:** todas las personas tienen la capacidad de ayudar.



- **Diligencia:** pensar en los tiempos, no solo ayuda a que la otra persona se sienta bien con el servicio o ayuda que le estén brindando, también podrá ayudar a ser más eficiente el día y lo que trae consigo.
- **Sonrisa:** manifestar de forma cálida el estar contentos (felices) de prestar el servicio o ayudar a quien lo necesita, además de ser contagiosa y reparadora según la situación.
- **Paciencia:** no siempre se tendrán días buenos, algunos traerán consigo personas y momentos poco agradables, pero soportar esas situaciones con la mejor actitud ayudará a que no sea tan pesado el momento.
- **Respeto:** a pesar de no estar de acuerdo con algunas situaciones o personas, esos valores que te identifican son importantes sacarlos a relucir en el momento, ser educado, respirar y dar un buen trato, valorar y aceptar que el otro es y piensa diferente.

“La gente olvidará lo que dijiste, la gente olvidará lo que hiciste, pero la gente nunca olvidará cómo los hiciste sentir”.

¿Qué beneficios trae la actitud de servicio?

Cuando eres servicial no solo generas beneficios para otros, si no que tú también ganas.

- Agradecimiento profundo por las personas a quienes ayudas.
- Confianza en sí mismo.
- Potencial para llegar a ser un buen líder.
- Estás abierto al aprendizaje.
- Predisposición para el trabajo en equipo.
- Crear relaciones amigables.
- Visión positiva de todo lo que sucede alrededor.



Habilidades para la actitud de servicio en el ámbito laboral

Las emociones son parte fundamental en la actitud de servicio, son ese motor vital que permite expresar emociones como alegría, tristeza, enojo permitiendo una actitud frente al otro posibilitando ser tolerantes y respetuosos. También debemos pensar en esas habilidades individuales para mejorar una actitud de servicio eficiente.

Siendo estas habilidades un camino para lograr una excelente actitud de servicio tanto para un cliente, una organización y personas en general que hacen que los recursos se conviertan en interacciones y generen procesos adecuados. Estas habilidades son:

- **Proactividad:** significa tomar activamente el control y decidir qué hacer en cada momento.
- **Paciencia:** significa mantener la calma, resolver los problemas que se le presenten.
- **Atención:** siendo esta la capacidad de escuchar, prestar atención a lo que la otra persona indica y requiere.
- **Empatía:** la capacidad de comprender y compartir los sentimientos del otro.



- **Conocimiento:** si se trabaja en una compañía, es importante tener conocimiento de los productos y servicios que se ofrecen, además de los compañeros y beneficios que tienen.
- **Objetivos:** enfocada también en una compañía, conocer los objetivos de la organización hará que sus empleados tomen decisiones coherentes y enfocadas a un bienestar conjunto.
- **Aprendizaje:** estar abiertos a un aprendizaje en un mundo donde todo el tiempo evoluciona la información y las tecnologías, ayudará a que se pueda tener una mejor experiencia.
- **Persuasión:** en la persuasión las personas desarrollan habilidades de negociación porque se entiende que esto puede aumentar las probabilidades de salir adelante en situaciones complejas, se puede reconocer el aporte y mejoramiento que esto trae consigo.

Recuerda que la actitud de servicio es la forma en la que recibes a las personas, siendo estas las causas que tiene efecto en lograr que alguien se sienta bienvenido contigo, las actitudes se pueden cambiar experimentando y reconociendo la belleza de la vida y siguiendo unos pasos sencillos:

- *Comienza con un buen día.*
- *Siempre piensa en positivo.*
- *Mañana será otro día.*
- *Recárgate de actitud positiva.*
- *Sé optimista.*
- *Selecciona bien tus compañías.*
- *Dedícate tiempo y aprende.*
- *Toma descansos, son necesarios.*
- *Cuida de tu cuerpo y mente.*
- *Visualízate e imagina y llega hasta donde quieres.*



Pausa activa



Tiempo estimado: 10 minutos.

A continuación, para pasar al siguiente momento del encuentro, puedes realizar una pausa activa corta, la cual ayudará a activar los sentidos y la atención de las participantes.

Puedes utilizar una estrategia propia o puedes buscar en internet una actividad que te haga sentir cómodo/a para explicar y que también te active.

Recomendación: realizar ejercicios de estiramiento, siguiendo las indicaciones de la imagen.



Dinámica

A continuación, te proponemos diferentes actividades, puedes realizar aquella con la que sientas más afinidad.

Actividad 1

Tiempo estimado: 15 minutos.

Como se vio en el tema, se considera que una buena actitud de servicio es el conjunto de deseos e intereses para ayudar a los demás con buena disposición y hacerlo de manera asertiva.

- Por eso, en el siguiente cuadro, podrás hacer una reflexión sobre el tema visto.

¿Qué significa para usted tener una buena actitud de servicio?

- Recordar y evaluar de acuerdo al tema visto. Describa alguna situación en la que usted haya experimentado, tanto una buena actitud de servicio, como una mala actitud de servicio y explique.

Describa una situación donde haya experimentado actitud de servicio.

¿Qué lo ha hecho decidir si es buena o mala actitud de servicio?

¿Cómo se hubiese enfrentado mejor la situación?

Actividad 2

Una historia, muchas narradoras

Es una actividad de improvisación que consiste en crear una historia, sobre cualquier tema, entre varias personas.

La complejidad del juego se da, porque la historia no existe. Las personas deben ir creándola a partir de una frase aleatoria que será el comienzo. Cada persona tiene un tiempo para hablar y en ese tiempo debe darle continuidad a la historia, sin negar o contradecir lo que se ha construido de la historia. Cuando suene la alarma, indicando que se terminó su tiempo, debe parar donde vaya y la otra persona debe continuar.

Ejemplo:

- **Persona 1:** había una vez una gran familia que le gustaba mucho cocinar.
- **Persona 2:** en especial cocinaban postres, tortas y todo lo que fuera dulce.
- **Persona 3:** pero también, cocinaban sopas, ensaladas y alimentos saludables.

Recuerda: la historia debe tener continuidad y no se debe contradecir lo dicho por las compañeras.



Recursos recomendado

- **Libro:**

Título: Actitud de excelencia.

Autor: Willie Jolley.

Resumen: a través de esta publicación y en forma muy divertida aprenderá a:

- Desarrollar una cultura de excelencia en el trabajo.
- Desarrollar habilidades de liderazgo, sin importar la posición que ocupes dentro de tu equipo de trabajo.
- Adaptación a los cambios como factor positivo.
- Construir un equipo que trabaje en pos del éxito de toda la organización.
- Servicio hacia el cliente interno y externo.

Enlace:



- **Podcast:**

Título: La actitud de servicio, como valor para el crecimiento.

Autor: Elba González Melo.

Descripción: qué pasa cuando ofrecemos un servicio, cuáles son las actitudes que tomamos y qué hacemos para ofrecer una mejor experiencia para el otro.



Duración: 13:05 minutos.

Plataforma: YouTube.

Enlace:



- **Película**

Título: Amigos incontables.

Dirección: Eric Toledano, Olivier Nakache.

Sinopsis: una extraña amistad se desarrolla entre un millonario que quedó parálítico en un accidente y un joven de los suburbios.

Disponible: Gloria.tv.

Enlace:



Repaso

Para tener una buena actitud de servicio es importante la comunicación, lo que hace referencia al grado en que una persona se comunica con clientes, compañeros, con un público en general a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento. Cuando se aprende a comunicar adecuadamente, se minimizan las probabilidades de producir malentendidos, esto no sólo ayuda a que las personas se comprometan con la empresa para la cual laboran, sino que también, facilita el relacionamiento entre un equipo de trabajo, cumplimiento de funciones y aumento de productividad.

En muchos casos, los problemas frente a una actitud de servicio se generan por errores en la comunicación, si las personas y las organizaciones se preocuparan por construir mensajes simples y desarrollar habilidades de comunicación, capacitar formalmente a los colaboradores, esto ayudarían a mejorar el relacionamiento y clima laboral, facilitando el compromiso de todos los que hacen parte de la empresa.



La actitud de servicio es la forma de apoyar a otras personas, poseer una excelente actitud de servicio traduce en que usted está listo para responder a las necesidades del otro, es decir, que si una persona, cliente, consumidor, prefiere acercarse a usted es porque confía en su servicio ya que él cree que usted puede ayudarle a tomar buenas decisiones desde su perspectiva. Como se habló en párrafos anteriores, escuchar con atención para buscar y encontrar lo que verdaderamente necesita esta persona, es la atención de los pequeños detalles lo que harán una enorme diferencia.

La actitud de servicio nace también del interés genuino y el deseo de brindar soluciones a diferentes retos que se presentan en relación con otros, por ende, las personas serviciales son observadoras, tienen iniciativa y brindan ayuda oportuna en todo momento. **Quien tiene actitud de servicio está en permanente colaboración con los demás, ya que busca el bienestar de todos.** Aparte, está constantemente ideando maneras de ayudarlos a cumplir sus metas. Son útiles siempre en todas las áreas de su vida: en el trabajo, con los amigos, en su familia, etc.

Glosario

A continuación, encontraras una pequeña sopa de letras donde deberás buscar palabras claves:

R	N	O	I	C	N	E	T	A	Q	R	S	Y	E	P	Q
E	W	E	T	A	H	C	U	C	S	E	O	P	I	R	U
S	I	U	Y	I	W	P	O	F	D	F	D	S	A	O	S
P	A	C	I	E	N	C	I	A	H	U	G	O	I	A	E
E	S	D	A	P	O	U	D	S	G	L	K	W	C	C	J
T	C	O	M	U	N	I	C	A	C	I	O	N	N	T	A
O	Q	A	R	T	L	U	C	Y	W	P	I	R	E	I	Z
I	W	P	L	I	N	T	E	R	E	S	C	T	G	V	I
E	A	T	B	I	I	E	W	Y	I	U	I	W	I	I	D
S	P	A	U	T	D	J	A	Q	L	A	V	U	L	D	N
O	H	Q	U	F	O	A	N	K	G	I	R	Y	I	A	E
U	A	D	J	I	S	E	D	A	P	D	E	S	D	D	R
T	U	H	W	E	T	R	Y	S	O	T	S	U	G	Y	P
Q	C	O	L	A	B	O	R	A	C	I	O	N	E	Q	A

- **Servicio:** labor o trabajo que se hace sirviendo a una entidad o persona.
- **Actitud:** manifiesta disposición del ánimo.
- **Comunicación:** hacer saber alguna cosa a alguien.
- **Habilidades:** capacidad, inteligencia y disposición para realizar algo.
- **Calidad:** propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una persona o cosa que permiten apreciarla con respecto a las restantes de su especie.
- **Escucha:** percepción de sonidos de manera voluntaria y atenta.
- **Interés:** provecho, utilidad o valor que en sí tiene una persona o cosa.
- **Gustos:** voluntad propia- elección.
- **Paciencia:** tranquilidad para esperar.
- **Respeto:** manifestaciones de acatamiento que se hacen por cortesía.



- **Diligencia:** cuidado, prontitud, agilidad y eficiencia con que se lleva a cabo una gestión.
- **Colaboración:** realización conjunta de un trabajo o tarea.
- **Proactividad:** que toma activamente el control y decide qué hacer en cada momento, anticipándose a los acontecimientos.
- **Atención:** cuidar, ocuparse de alguien o de algo.
- **Aprendizajes:** adquisición de conocimientos, especialmente en algún arte u oficio.

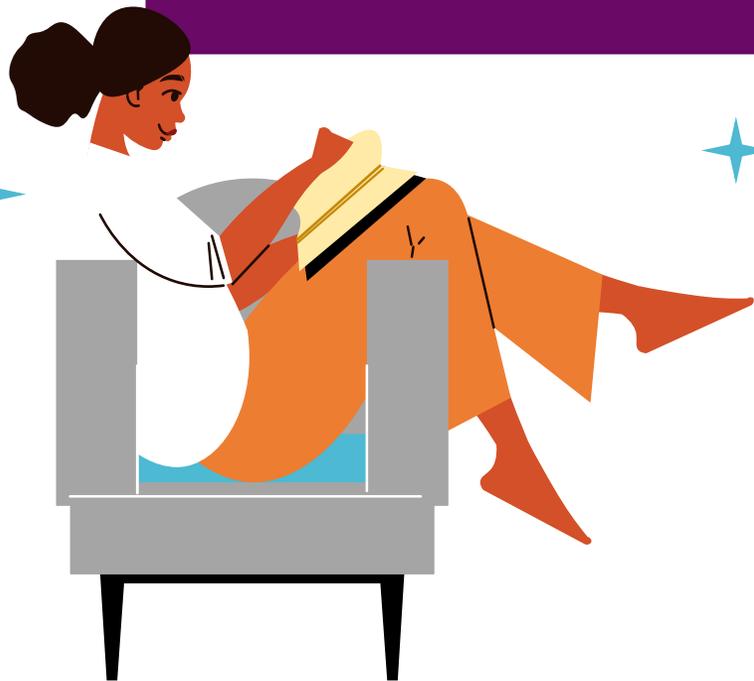
Agradecimientos

Agradecemos a los facilitadores y facilitadoras de **CIMA** por creer en el fortalecimiento de capacidades, por su disposición para nutrir su conocimiento en temas de habilidades para la vida que finalmente repercutirán en potenciar mujeres beneficiarias del proyecto.



“Lo maravilloso de aprender algo,
es que nadie puede
arrebatárnoslo”.

- B. B. King (1925-2015).



Referencias

Velásquez, F. (junio de 2012). Manual actitud en el servicio y sentido de responsabilidad. Obtenido de <http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/Manual-Actitud-en-el-servicio-y-sentido-de-responsabilidad.pdf>

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española, 23.ª ed., [versión 23.5 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [14 de marzo 2022].