





YO SERVIDOR

# EL ARTE DE SERVIR PARA TRIUNFAR

El Coach  
**RAÚL**



Raúl Alfonso Camacho Rodríguez

YO SERVIDOR  
**EL ARTE DE SERVIR  
PARA TRIUNFAR**



Caracas, 2023

1ª Edición Arte & Parte, Argentina 2012  
2ª Edición Grafismo Taller Editorial, Venezuela 2013  
3ª Edición Araca Editores, Venezuela 2019

© Raúl Alfonso Camacho Rodríguez

© Araca Editores, 2023  
Caracas, Venezuela  
Teléfonos: +58 412 270477  
[www.aracaeditores.com](http://www.aracaeditores.com)  
[aracaeditores@gmail.com](mailto:aracaeditores@gmail.com)  
Coordinación Editorial: Felgris Araca  
Diseño de Cubierta: José Alejandro Ruiz Aracas  
Diagramación: José Alejandro Ruiz Aracas  
Corrección: Evelin Aracas  
Depósito Legal: DC2023001257  
ISBN: 978-980-441-022-2

## Dedicatoria

*Héctor Luis, hermano mío.  
Este libro sé que te llenaba de orgullo.  
Ahora que estás en el cielo,  
siempre estarás en mi.*





## Agradecimiento

*Doy gracias a Dios, a mis padres  
Héctor (Tico) y Diana Coromoto (Coro)  
por haberme dado lo más valioso para mí, la vida.  
Ahora hago lo mejor con ella.*

*A mis sobrinos y mi hermano Gustavo.*



*Con el tiempo aprendimos  
a conectarnos con el mundo,  
a ver lo que nos sorprende,  
a escuchar lo que nos motiva,  
a movernos ante las acciones a realizar,  
a compartir con el otro.  
Somos servidores y  
por ende creadores del Mundo.  
Utilizamos puentes en nuestro andar.  
Los constructores de esas bases  
somos nosotros mismos,  
para servir desde la Paz.*

Raúl Alfonso Camacho Rodríguez  
El Coach Raúl



## Momentos

**P**rólogo

**P**rólogo 3ª edición

**P**rólogo 2ª edición

**Introducción** 25

**Momento 1**

El servicio y el yo servidor 29

**Momento 2**

Un servicio en alta vibración 39

**Momento 3**

A la búsqueda del servidor 53

**Momento 4**

Un servidor exitoso se hace aliado del aprendizaje 59

**Momento 5**

El servidor comparte su entusiasmo para triunfar 65

**Momento 6**

A la búsqueda del cliente 71

**Momento 7**

Los estilos sociales del servicio 79

**Momento 8**

Servidores excelentes para triunfar 87

**Momento 9**

El servidor comunicador 97

<b>Momento 10</b>	
Promesas, promesas	103
<b>Momento 11</b>	
Quejas para triunfar	107
<b>Momento 12</b>	
Cambios para triunfar	113
<b>Momento 13</b>	
Servir, conectar, inspirar y transformar para triunfar	125
<b>Momento 14</b>	
El servidor en el remix empresarial	133
<b>Momento 15</b>	
Herramientas claves para el servidor que triunfa	143
<b>Momento 16</b>	
Lo que buscan los gerentes, la rentabilidad a través del servicio	147
<b>Momento 17</b>	
Recomendaciones desde la perspectiva del yo servidor, la nueva era del customer experience y la centricidad del cliente	163
<b>Momento 18</b>	
¿Qué pasó con Carmela, la vendedora de libros de New York?	173
<b>Glosario</b>	181
<b>Bibliografía</b>	189

## Prólogo

**E**n un mundo en constante cambio, donde la búsqueda de experiencias únicas y memorables define nuestro camino, “Yo Servidor” es una guía definitiva en el arte de servir. Mi queridísimo amigo El Coach Raúl Camacho nos invita a explorar nuestro potencial creativo y humano, llevándonos de la mano por un viaje de autodescubrimiento y pasión.

Este libro busca sorprender, dejando una huella imborrable y herramientas prácticas en el lector, y eso me encanta. Las personas no solo buscan inspiración, sino ideas accionables. No se trata solo de servir, sino de hacerlo con un propósito, con una chispa que transforme lo ordinario en extraordinario. Prepárate para vivir momentos que querrás recordar, recomendar y, sobre todo, volver a vivir. Porque servir no es solo un acto, es un arte, y Raúl nos muestra el camino.

Mari Carmen Obregón,  
“Charms”

RAÚL ALFONSO CAMACHO RODRÍGEZ



## Prólogo 3ª edición

**E**l principal reto de América Latina, hoy en día, es hacer que las cosas pasen. Eso puede sonar sencillo. Sin embargo, cuando fijamos la mirada en los últimos cuarenta años, Latinoamérica se ha destacado por su rol pasivo ante las grandes tendencias y cambios que la han arrasado como un tren descarrilado a un espectador desprevenido.

Hace más o menos quince años, presencie de primera mano como el eje cafetero —la principal región cafetera de Colombia— sufrió la caída del precio global del café. Los negocios de café perdieron el *momentum* que habían logrado generar durante los años anteriores; los cultivadores se encontraron, de un día para otro, sin trabajo; incluso nuestro negocio familiar entró en una etapa de escasez y de angustias financieras. Individuos, familias y una región entera afectada por una situación que se salía de su control.

Desde entonces me he preocupado por entender qué diferencia a unos países de otros, a unas personas que parecen superar las mismas pruebas que muchos enfrentamos (una reconocida historiadora dice que los problemas que nos

afectan a los seres humanos son casi idénticos para todos) con la diferencia que ellos salen del otro lado intactos —y en algunos casos más fuertes—, mientras que sus pares, parecen paralizarlos ante este tipo de retos.

Mi conclusión es que lo que diferencia a esas personas que brillan en vez de sobrevivir, que se destacan en vez de estancarse, es el hecho de que son personas que hacen que las cosas pasen. Entonces, mientras hay personas —y países— que se encuentran pasivos, a la espera de que algo les pase, hay otros que se están preparando, que prueban y experimentan, que idean, todo con un objetivo: hacer.

Hacer implica pararse todos los días de la cama, incluso en esos días grises y lluviosos, para agregarle valor al mundo. Eso se hace creando un nuevo negocio, pero también trabajando en una gran organización; se logra escribiendo un blog que le ayude a los lectores a entender el mundo desde una nueva perspectiva, y también creando archivos de audio que conmuevan y generen empatía; al mundo se le puede agregar valor de muchas maneras, pero hay unas que definitivamente no contribuyen a eso: seguir procesos sin cuestionarse por su utilidad (simplemente porque “así siempre se han hecho las cosas”), hacer lo mínimo exigido, y conformarse

con las soluciones fáciles no son buenos ejemplos de hacer que las cosas pasen.

El servicio es un elemento transversal a todos los ejemplos del buen hacer. Y es que el servicio puede entenderse de dos maneras: como servir a otros, pero también como servir a una causa más grande que uno mismo. Es decir, a un propósito.

En un mundo en el que el discurso suele girar alrededor de la pasión y de lo importante que es ser “apasionado en tu trabajo”, yo creo —y esto se lo debo a mis padres— que la pasión es peligrosa. Por una parte, el entusiasmo que genera la pasión —similar a una inyección de cafeína— puede llevar a quien la siente a empezar con demasiado vértigo, sin la precaución y ritmo adecuado, y terminar chocando con la primera pared que se cruce en el camino con tal fuerza que sea imposible reponerse. Por otra parte, la pasión —también al igual que la cafeína— viene por dosis y es intermitente. Es posible, entonces, despertarse un día cualquiera y darse cuenta de que la pasión que venía sintiendo en los días anteriores desapareció.

Hacer que las cosas pasen exige tener energía para pararse de la cama todos los días. Cuando la única gasolina de uno es la pasión, simplemente pararse a hacer se vuelve imposible. Por eso el propósito —

ese servicio a una causa superior a uno mismo— es fundamental en esta era en la que la sociedad y el mundo necesita de cada uno de nosotros.

Soy un convencido de que venimos a este mundo a servir, a trabajar por un propósito masivo, a hacer que las cosas pasen. En Yo servidor, Raúl nos muestra cómo podemos encontrar nuestro lugar, cómo podemos volvernos, nosotros también, servidores.

Juan David Aristizábal.  
Bogotá

## Prólogo 2ª edición

Solemos medir el servicio sólo como las otras personas nos tratan. Sin embargo, como Raúl señala en este libro, el cual provoca profundamente a la reflexión, necesitamos desarrollar “Nuestras capacidades y actitudes” como servidores para lograr éxito en la vida y el trabajo.

Con ejemplos concretos, él destaca que el servicio es un proceso interactivo, con la importancia de reconocer las señales que transmitamos a otros con nuestro lenguaje corporal, voz, palabras, y actitud.

Lo más positivo es la respuesta que obtenemos por la manera en que servimos, lo más exitoso y de mayor satisfacción es que el servicio pueda estar en nuestra vida personal, así como en las relaciones con clientes, y en la imagen de nosotros percibida por otros. Además, nuestra disposición de servir en la mejor manera posible, estimula a otras personas a responder en la misma forma.

El encanto de este libro es que sus aplicaciones y lecciones son igualmente válidas para gente de todas las profesiones y condiciones sociales, de todas edades, y cada día debido a las subyacentes verdades básicas que se develan hasta su esencia:

Todos nosotros estamos en este planeta para servir uno al otro tanto como para contribuir a la paz, hermandad, igualdad, respeto para los demás... para un mundo mejor. Tal como sucede en las cadenas de comida, no importa cuán pequeño o grande, cada participante de ella es vital y afecta si funciona con éxito o no.

Gracias a la extensa experiencia de Raúl como dueño de una exitosa agencia de viajes y varios hermosos hoteles boutique (¡definitivamente negocios con orientación de servicio!), un *coach*, y orador a nivel internacional, además de su investigación de los trabajos de expertos en tales áreas como comunicación y conociendo a sí mismo, él ha formado y comparte con sus lectores la manera de construir una base concreta para lograr el éxito a través del desarrollo del arte de servir.

Elizabeth Kline  
Periodista.

Autora de la Guía de campamentos,  
posadas y cabañas en Venezuela

## Prólogo 1ª edición

El arte de servir para triunfar, primer libro de Raúl Alfonso Camacho, coach internacional venezolano, es un compendio de experiencias y de conceptos de un joven empresario del turismo, quien inicio su exitosa carrera a los 19 años en su natal estado Yaracuy.

En un estilo diáfano y claro, Camacho expone cuál es su visión sobre la calidad de servicio y la enfoca desde un punto de vista holístico y humanista, en donde el Yo servidor es un eslabón de una cadena que se integra y complementa con la razón de ser de todo proyecto empresarial: sus clientes.

Con base en sus propias experiencias como lider de un equipo de especialistas relacionados con la industria de la hospitalidad, el autor explica paso a paso, que deberia haber un gerente en el competitivo mundo del servicio turístico: cómo satisface las necesidades de los usuarios, cómo escucharlos y orientarlos, además de cómo gerenciar situaciones imprevistas.

Este libro es fundamentalmente didáctico y con toda seguridad se convertirá en un texto de obligatoria consulta en el ámbito del turismo y la recreación. Pocos son los autores que, como

Raúl Camacho, orientan su ejercicio intelectual hacia aportes concretos de cómo podemos ser los mejores servidores.

Elizabeth Ostos

Corresponsal internacional venezolana.

Ganadora del Premio de Periodismo

Económico de la editorial MC Graw Hill

y del Centro Internacional de Periodistas

Nueva York



## Introducción

**E**stoy emocionado y agradecido por presentarte esta cuarta edición ampliada de “Yo Servidor: el arte de servir para triunfar”. Desde que compartí por primera vez mis experiencias como servidor, coach organizacional y facilitador de talleres en diferentes países, ha sido un viaje maravilloso lleno de aprendizajes y satisfacciones. El interés y apoyo que he recibido han sido una fuente constante de inspiración.

Hoy, me complace presentarte una edición aún más enriquecedora y relevante. En estas páginas, no sólo encontrarás historias basadas en la “*Gerencia del servicio*” que han sido el fundamento de este libro, sino también nuevas reflexiones que exploran la transformación del servicio en el mundo empresarial actual. Quiero compartir contigo cómo el enfoque holístico del servicio al cliente puede tener un impacto significativo en tu éxito y rentabilidad.

El servicio al cliente no se trata sólo de cumplir con las expectativas básicas, sino de superarlas y crear experiencias memorables que agreguen un valor excepcional a tu vida y también a tus negocios. La transformación del servicio implica adoptar una mentalidad proactiva, personalizar cada interacción y anticipar las necesidades de quienes nos rodean.

¿Estás listo para liderar este cambio cultural en tus organizaciones y marcar la diferencia en cada encuentro?

Además, en esta edición ampliada, he incluido dos capítulos dedicados a estrategias y tácticas empresariales a través del servicio al cliente. En ellos explorarás uno de los aspectos más relevantes que muy probablemente te has preguntado como gerente o líder empresarial: cuál es la forma en que el servicio repercute verdaderamente en la rentabilidad de los negocios. Te adentrarás en la importancia del servicio al cliente como un impulsor clave y cómo puedes enfocarte estratégicamente en brindar una experiencia excepcional para obtener resultados financieros sólidos. El servicio de calidad puede ser un factor diferenciador en un mercado competitivo, sin embargo, descubrir cómo puedes aprovechar esa ventaja te permite estar en el universo del arte servir para triunfar en los negocios.

Tal como lo hice en las anteriores ediciones, he agregado un glosario en el que defino algunos términos con la intención de aclarar exactamente qué quise reflejar al incorporarlos al texto. Cabe destacar que algunos de estos términos podrían tener un significado diferente en los diccionarios convencionales de la lengua española.

## EL ARTE DE SERVIR PARA TRIUNFAR

Quiero que antes de sumergirte en este libro reflexiones: ¿cuál es tu mayor anhelo cuando se trata del servicio? ¿Qué expectativas tienes sobre cómo una experiencia excepcional puede transformar tu vida y los negocios?. Permíteme guiarte en un viaje que trasciende los límites de lo tradicional.

Te invito a unirme a mí en este emocionante viaje hacia el servicio excepcional y a descubrir juntos cómo podemos transformar el mundo a través de nuestras acciones. ¡Prepárate para triunfar!

Con gratitud y entusiasmo,

Raúl Alfonso Camacho Rodríguez

@ElCoachRaul