

LA IMPECABILIDAD DE NUESTRO ACCIONAR



“La tarea bien hecha por sí sola no constituye impecabilidad, requiere un seguimiento que de garantía y seguridad a nuestro mandante o cliente interno, solo allí nuestro esfuerzo se verá coronado por la aceptación y reconocimiento sostenibles”

Marco A. Fernández Navarrete
Persona

Sin duda alguna, uno de los temas que más preocupa hoy en día a nuestra sociedad es la puesta en acción del concepto de impecabilidad, parece ser que ya nos cansamos de la “no calidad”, queremos cambiar nuestro entorno y la forma de actuar del resto de las personas, pero también parece ser que nos resistimos a emprender el cambio en nosotros mismos. Resulta una paradoja, pero así ocurre en la práctica “miramos la paja en ojo ajeno”, sin asumir la propia responsabilidad en el cambio de nuestro entorno. Entender esto y asumir en consecuencia es incrementar nuestro poder personal y aumentar los niveles de influencia social en nuestro entorno inmediato.

Ser impecable en el actuar, guarda relación con la calidad con la hacemos las cosas y respondemos a los compromisos que asumimos. No obstante, no siempre se puede cumplir a cabalidad con lo que prometemos, en estos casos lo que es más apropiado es una renegociación de plazos y alcances de nuestro compromiso. Hacer esto nos sigue manteniendo en el plano de la impecabilidad. El problema es que no hacemos este ejercicio y consecuentemente la otra persona se forma la peor impresión de nosotros, impresión que muchas veces tarda en repercutirnos, pero no tengan ninguna duda que nos provocara algún daño en algún momento.

No se trata de asumir una postura perfeccionista frente a las tareas que asumimos, posición que seguramente nos generará frustración y sufrimiento cuando no alcancemos el estado deseado de perfección. Por su lado, la impecabilidad también establece sus estándares de excelencia, con un sentido mucho más realista de la meta, aceptando la falla o el incumplimiento en función de premisas que lo justifiquen y sean explicitadas oportunamente por la persona que incurre en la falta. Es en situaciones como esta que

resulta altamente estratégico para cada uno de nosotros conocer nuestras capacidades y limitaciones antes de asumir compromisos.

Tampoco se trata de menospreciar nuestras capacidades frente al resto de las personas comprometiéndonos con menos de lo que verdaderamente podemos dar, con el propósito de cumplir las metas con facilidad y quedar bien con todos. Esta situación nos aproxima peligrosamente a la mediocridad como medio de subsistencia en nuestros espacios de socialización. También hay personas que conscientes de sus limitaciones se compromete con objetivos más allá de sus capacidades, pretendiendo dividendos de corto plazo que en el poco andar se desmoronan como un castillo de arena.

Finalmente cabe señalar que la impecabilidad no termina al momento de terminar nuestra tarea o cumplida nuestra promesa, normalmente nuestras acciones forman parte de un proceso mayor que da sentido sistémico a los compromisos personales. Viene a mi mente una anécdota en que habiendo retirado mi vehículo de un taller mecánico, tras una reparación de la correa de distribución, en ese momento mi percepción de calidad del servicio era óptima, toda vez que, me explicaron y mostraron las piezas cambiadas, cumplieron con el plazo previsto y el precio fue el presupuestado, pero no fue hasta una semana más tarde, que tras un llamado del mecánico el jefe del taller consultándome como estaba funcionando el vehículo, que comprendí que efectivamente ese servicio era **impecable**. A eso me refiero con seguimiento de la tarea con impecabilidad, la tarea bien hecha por sí sola no constituye impecabilidad, requiere un seguimiento que de garantía y seguridad a nuestro mandante o cliente interno, solo allí nuestro esfuerzo se verá coronado por la aceptación y reconocimiento sostenibles. A partir de este momento la imagen que proyectamos empezara a influir positivamente en nuestra definición identidad personal.

Marco A. Fernández Navarrete
marco@possibilitas.cl