



INGENIERIA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE CHILE



Taller IN3001

21 abril 2012



Estados de ánimo

¿Qué son los estados de ánimo?

- **Juicio automático** sobre lo que creo que es **posible** (o imposible) **para mi en el futuro**
- 4 estados de ánimo básicos:

	Facticidad (Lo que no es posible cambiar)	Posibilidad (Lo que es posible cambiar)
Nos oponemos	Resentimiento	Resignación
Aceptamos	Aceptación	Ambición

Frases sobre Ambición

- “La mejor manera de predecir el futuro es inventarlo” (Alan Kay)
- “No existen sueños imposibles, sino hombres incapaces” (Anónimo)
- “El fracaso derrota a los perdedores e inspira a los ganadores” (R. Kiyosaki)



Aprender a aprender



Aprender a aprender

- ¿Qué es aprender?
 - “Aprender es hacer algo que antes no podía hacer”
- Ceguera cognitiva: “No sabe que no sabe”

- Ignorancia: “Sé que no sé”

 - “Cretino”: “Sé que no sé, pero digo que sé”
- Aprendiz:
 - Declara su ignorancia: reconoce que no sabe hacer algo
 - Declara un maestro y se compromete a aceptar sus juicios, y a practicar tanto como este le pida (darle autoridad)
 - Sabe que va a cometer errores y no sufre con ellos, mantiene un estado de positivo. No saber es una oportunidad y no una humillación
 - Práctica rigurosamente (10.000 horas)



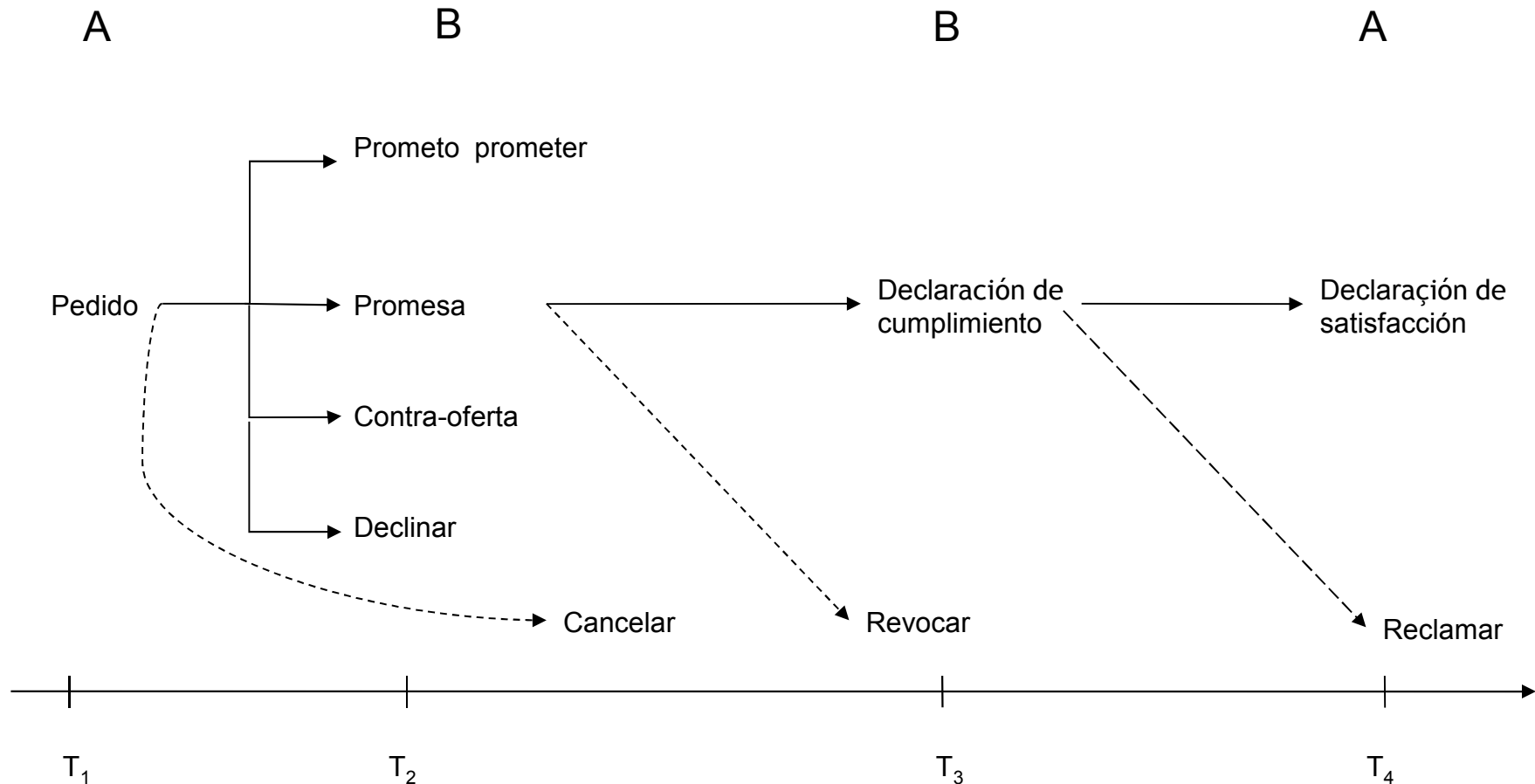
“La certidumbre niega la reflexión”



Comunicación para la acción



Estructura Conversación para la acción (CPA*)



Estructura canónica de un Pedido

1. Cliente
2. Realizador
3. Condiciones de satisfacción
4. Trasfondo de obviedad
5. Tiempo
6. Sinceridad del cliente
7. Intereses en común
8. Competencia del realizador a juicio del cliente

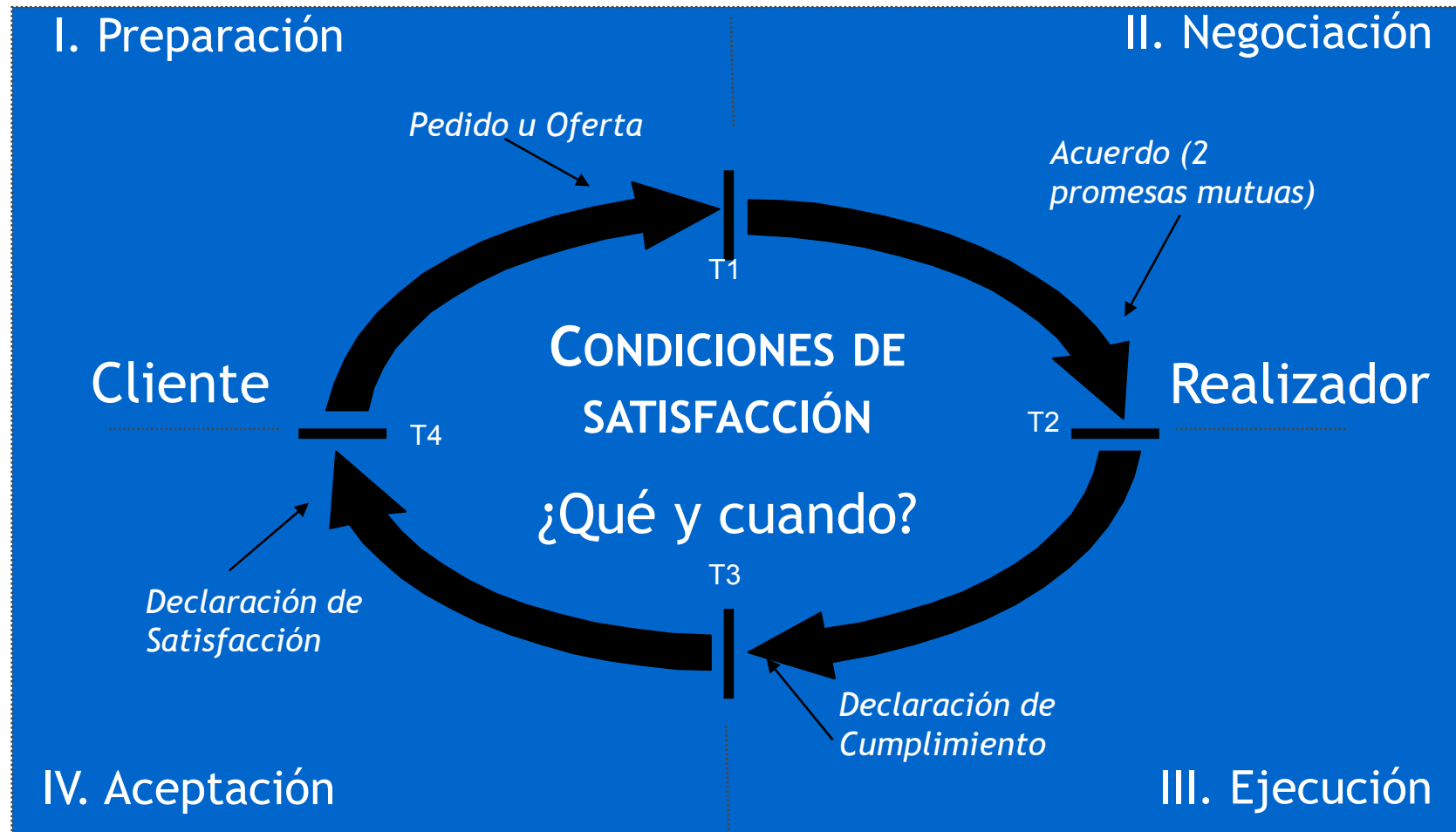


Estructura canónica de un Reclamo

1. El Cliente (Pedidor) **verifica** con el realizador que tenían el mismo entendimiento sobre el compromiso acordado
2. El cliente le **declara** al realizador que la promesa no fue cumplida y los **costos** que este incumplimiento tuvo para él
3. El cliente **pide** al realizador:
 - Una nueva promesa que se haga cargo de la promesa no cumplida
 - Prometer que no volverá a incumplir sus futuras promesas
 - Compensación para reparar los costos que tuvo para el cliente por el incumplimiento (en caso que corresponda)



Ciclo del trabajo



* "Acción efectiva: transformando decisiones en resultados", L. Sota
"La gestión basada en promesas: la esencia de la ejecución", HBR

Taller de Ingeniería Industrial I - Otoño 2012



Juicios, Afirmaciones y Confianza

Juicios

- Son evaluaciones o *veredictos* acerca de entidades existentes para la comunidad
 - Depende del observador que lo emite
 - Los juicios pueden ser Fundados o Infundados
 - Para fundar un juicio debe proveerse evidencia
 - Afirmaciones
 - Los juicios pueden cambiar con el tiempo



Fundar Juicios

1. Propósito:

- Con el propósito, respondemos a la pregunta cuál es el interés para hacer el juicio, qué es lo que queremos lograr, mejorar un resultado, mejorar una relación , etc
- El propósito tiene que ver con alguna preocupación o compromiso hacia el futuro respecto de las acciones en algún ámbito.

2. Dominio:

- Un juicio debe hacerse dentro de un dominio particular de observación. Esto es, identificar el ámbito de interés particular donde se hace el juicio. Por ejemplo no es lo mismo el juicio de “impuntual” en el ámbito de las reuniones de trabajo que en el ámbito de las reuniones familiares

3. Estándares:

- El Orador puede articular el estándar que está usando para hacer el juicio y que representa su base de comparación

4. Acciones recurrentes del pasado:

- Un juicio fundado está sustentado por una colección de afirmaciones, es decir, un conjunto de hechos del pasado y no una observación circunstancial y pasajera. El que hace estas afirmaciones, se compromete a proveer evidencia, si es solicitada.



Afirmaciones

- Son descripciones universales en una comunidad de observadores competentes
 - Las afirmaciones son verdaderas o falsas
 - El Orador se compromete con la veracidad de su afirmación: “X es verdadero”
 - El Orador se compromete a proveer evidencia de la veracidad:
 - Presentando testigos calificados que corroboran que “X es verdadero”
 - Ofreciendo a los Oyentes la oportunidad de observar ellos mismos que “X es verdadero” o que “X es falso”



Confianza

- Es un juicio que hace un observador sobre otra persona en tres dominios:
 - Sinceridad:
 - La conversación privada de la persona es consistente con su conversación pública
 - Competencia:
 - Capacidad de la persona para efectuar las acciones necesarias para cumplir promesas en un dominio específico
 - Responsabilidad:
 - Capacidad de una persona para administrar y cumplir sus compromisos a otros a tiempo





INGENIERIA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE CHILE



Taller IN3001

21 abril 2012

