



Herramientas conversacionales I  
**TEMA 2. Promesas**

Las promesas son actos lingüísticos que permiten coordinar acciones con los demás. Cuando una persona hace una promesa, se compromete a ejecutar una acción en el futuro, lo cual habilita a la otra parte a llevar a cabo acciones que previamente no hubieran sido posibles (Kofman, 2001).



### **Ejemplo:**

Pilar entregó su libro a una editorial y esta se comprometió a publicarlo. Ahora, Pilar se enfrenta a una realidad que antes no existía para ella: la publicación de su libro por parte de la editorial. Este logro representa el cumplimiento de su sueño como escritora, permitiéndole la posibilidad de alcanzar el reconocimiento deseado y brindándole quizá la oportunidad de generar ingresos a través de las ventas. Con estos ingresos, Pilar podría hacer planes para el futuro.



Echeverría (2003) manifiesta que las promesas son compromisos personales y también sociales. Cuando una persona promete algo a otra, esta última podría confiar en ella y esperar que cumpla con lo prometido a entera satisfacción. La promesa y su cumplimiento desempeñan un papel social crucial al permitir la convivencia y la interacción en sociedad. Las comunidades ponen especial énfasis en el cumplimiento de las promesas, tanto así que castigan a quienes no lo hacen.

Gran parte de la vida está basada en la capacidad de hacer promesas: el trabajo, el matrimonio, la educación, la política, etcétera (Norris, 2021).

## Elementos de la promesa

El acto de hacer una promesa comprende cuatro elementos fundamentales:



Figura 1. Ciclo de la promesa

Carlos se apresura, no quiere llegar tarde a su cita con Helena. Ella es la jefa de Compras de uno de sus clientes más importantes; los volúmenes de sus pedidos representan la tercera parte de las ventas que Carlos espera hacer en el año y, por esta razón, él se ha preparado con bastante anticipación para la reunión. Por fin llega y Helena ya está en la sala de juntas esperándolo.

—Buenos días, Helena, ¿cómo estás?

—Hola Carlos, muy bien, gracias y tú ¿cómo te encuentras? Siéntate.

—Bien, bien, con deseos de conversar contigo y conocer tus necesidades para este año.

—Pues mira Carlos, este año tenemos muchos cambios en la empresa y nos estamos preparando para duplicar nuestra oferta, por lo que necesitamos un compromiso muy grande por parte de nuestros proveedores.

—Comprendo Helena, y sabes que puedes contar con nosotros siempre.

Helena abre su computador y muestra a Carlos su presupuesto de compras para el año. Carlos se asombra. Realmente es grande, es más del doble que el del año pasado. Carlos siente mariposas en el estómago. ¡Este sí va a ser su año!

Helena y Carlos conversan sobre los volúmenes y periodicidad de los pedidos, y sobre la calidad y el empaque de los productos.

Carlos se compromete a despachar los pedidos trimestralmente, según las fechas y volúmenes solicitados por Helena; igualmente, a desarrollar un empaque especial para la empresa, el cual incluirá la marca y el logo de esta.





Helena confía en Carlos. Siempre le ha cumplido. Sin embargo, le preocupa que en esta ocasión no pueda llegar a cumplir con los volúmenes tan altos que manejará, por lo que llevan a cabo la siguiente conversación:

—Carlos, necesito que te comprometas con estos pedidos y me des prioridad. Por favor, si no lo puedes hacer dímelo desde ahora. ¿Crees que pudieras tener algún inconveniente por el volumen tan grande?

—Helena, puedes contar con que te despacharemos a tiempo y, como siempre, manteniendo nuestra calidad. Tenemos suficiente capacidad de producción para satisfacer tus necesidades.

—De acuerdo Carlos, te enviaré la orden de compra. Estaré a la espera de tu respuesta de aprobación para asegurarme de que será un hecho.

Carlos se despide de Helena con la satisfacción del deber cumplido. La reunión salió muy bien y llevará una gran noticia a su empresa.

Meses después Carlos ha cumplido la promesa que le hizo a Helena, ya que los inconvenientes que se presentaron se pudieron solucionar a tiempo.

Por esta razón, Helena se siente satisfecha por el cumplimiento de Carlos. Todo ha salido muy bien, y ella ha podido cumplirle a sus clientes. Ella piensa que es maravilloso contar con Carlos y que podrá seguir confiando en él en el futuro.

A continuación, se ilustran en la figura 2 las diferentes etapas del ciclo de la promesa, teniendo en cuenta el compromiso conversacional realizado por Carlos y Helena:



Figura 2. Etapas del ciclo de la promesa

Fuente: Kofman, F. (2001). *Metamanagement: La nueva conciencia de los negocios: cómo hacer de su vida profesional una obra de arte*. Argentina: Granica.

<p>Articulación</p> <p>En esta etapa se contextualiza la situación.</p>	<p>Lectura de inquietudes</p>	<p>Helena conversa con Carlos sobre los cambios que está teniendo la empresa y sus necesidades futuras, así como de la importancia del compromiso por parte de los proveedores, ya que han incrementado la oferta a sus clientes.</p>
	<p>Pedido</p>	<p>Helena le presenta a Carlos el presupuesto de compras anual.</p>
<p>Negociación</p> <p>En esta etapa se definen las condiciones de satisfacción, tiempo, lugar, competencia y disponibilidad, así como los posibles obstáculos.</p>	<p>Condiciones de satisfacción</p>	<p><b>Petición:</b> Helena informa a Carlos sus condiciones de satisfacción, en términos de la calidad de los productos, los volúmenes y la periodicidad de entrega. También hace un pedido especial sobre el empaque de los productos, y le pregunta sobre los posibles obstáculos que pudiera llegar a tener para cumplir con los tiempos acordados.</p>
		<p><b>Aceptación:</b> Carlos acepta las condiciones de satisfacción de Helena y se compromete a despacharle los productos con la calidad requerida, en los volúmenes y tiempos acordados.</p>
<p>Realización</p> <p>En esta etapa se lleva a cabo la acción para cumplir con la promesa. Es posible cancelar o revocar el compromiso, en cuyo caso aparecerían los actos lingüísticos del reclamo y de la disculpa, o de lo contrario se declararía el feliz término de la entrega.</p>	<p>Acción</p>	<p>Carlos ha cumplido su promesa a Helena. Los pedidos se han despachado en los volúmenes y tiempos acordados, la calidad de los productos se ha mantenido y los empaques han cumplido con la solicitud de Helena.</p>
	<p>Declaración de término</p>	<p>Carlos declara el término del compromiso.</p>

<p><b>Evaluación</b> En esta etapa se declara la satisfacción por el cumplimiento de la promesa, teniendo en cuenta los indicadores de medición, y se reflexiona sobre los aprendizajes obtenidos.</p>	<p><b>Declaración de satisfacción</b></p>	<p>Helena declara la satisfacción por el cumplimiento de la promesa que Carlos le hizo tiempo atrás. Todo ha salido muy bien y los obstáculos presentados fueron solucionados. Helena ha confirmado que puede confiar en él. Por su parte, Carlos también confirma que puede confiar en Helena.</p>
--	---	---

Cuando se hace una promesa, es necesario establecer un contexto interpretativo común, ya que es posible que se presenten malentendidos debido a los modelos mentales en los que la interpretación del lenguaje tiene lugar. Una persona puede prometer X y la otra persona puede entender Y.

Helena le enviará la orden de compra a Carlos, en la que aparecerán todas las condiciones de satisfacción pactadas. Carlos, al aprobarla, estará confirmando que está de acuerdo con esta, por lo que ambos estarán usando el mismo lenguaje de interpretación.







Comprometerse con **“integridad”** significa tener la intención de cumplir con la promesa (Kofman, 2001), por lo que es importante:

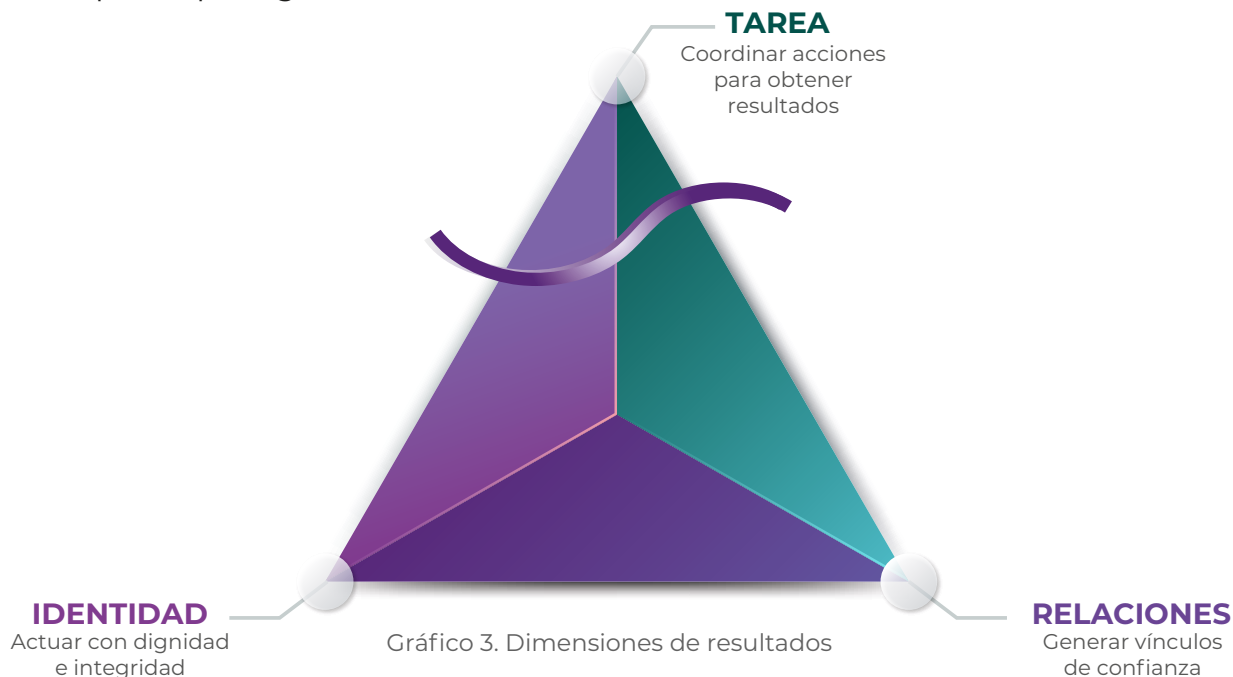
- a. Entender la solicitud.
- b. Tener un plan bien estructurado para cumplir la promesa.
- c. Asegurarse de contar con las habilidades y recursos necesarios.
- d. Poder hacer seguimiento del progreso y ajustar el plan, si es necesario.
- e. Tener contacto directo con la contraparte, en caso de requerirlo, para revisar o ajustar el compromiso.

Como puede observarse en el análisis de las diferentes etapas del ciclo de la promesa, este acto lingüístico involucra dos procesos diferentes. El primero de ellos es el proceso de hacer la promesa, y el segundo, es el proceso de cumplirla. El proceso de cumplimiento se inicia una vez que la promesa ha sido hecha. Sin embargo, la promesa como un todo se completa únicamente cuando se ha completado su cumplimiento (Echeverría, 2003). Para la coordinación de acciones, es necesario que, tanto al hacer la promesa como al cumplirla, las partes estén de acuerdo sobre lo que se está prometiendo y, además, que se cumpla lo prometido y que no se defraude la confianza de la otra parte.



Kofman (2001) defiende que los compromisos conversacionales afectan tres dimensiones de resultados: la tarea, las relaciones y la identidad (ver gráfico 3). En la dimensión de la tarea, el objetivo es coordinar acciones para obtener los resultados que se persiguen. En la

dimensión de las relaciones, el objetivo es generar vínculos de confianza que permitan la coordinación efectiva de las acciones futuras. En la dimensión de la identidad, el objetivo es actuar con integridad y dignidad.



Fuente: Kofman, F. (2001). *Metamanagement: La nueva conciencia de los negocios: cómo hacer de su vida profesional una obra de arte*. Argentina: Granica.

Siguiendo a Kofman (2001) es posible cumplir los objetivos en las tres dimensiones cuando se privilegian la integridad, la honorabilidad y la confianza.

En el caso de Helena y Carlos, se cumplen los objetivos en las tres dimensiones:



Es importante mencionar que la promesas posibilitan otras promesas, creando de esta forma redes de compromisos.

## Referencias

Echeverría, R. (2003). *La ontología del lenguaje* (6ª ed.). Argentina: Ediciones Granica S.A.

Kofman, F. (2001). *Metamanagement: La nueva conciencia de los negocios: cómo hacer de su vida profesional una obra de arte*. Argentina: Granica.

Norris, S. (2021). The Social Ontology of Promising. *Ratio*, 4(34).

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.