

AP4 Comunicación. Video La comunicación expresión humana

Juan luis Becquet Martínez

Servicio Nacional de Aprendizaje

(2721441)Análisis y desarrollo de software

Martha Margarita Paez Neira

09 de Julio de 2024

## Sumario

Problematica.....	3
Como solucionar la problemática?.....	5
Facilitar la retroalimentación y el aprendizaje continuo.....	5
Video.....	5

### **Problemática.**

En el acelerado mundo laboral actual, la comunicación efectiva es clave para el éxito de cualquier proyecto. Sin embargo, a menudo nos enfrentamos a desafíos que ponen a prueba nuestra capacidad para transmitir información de manera clara y precisa. En mi experiencia personal, he sido testigo de cómo un problema de comunicación en el trabajo resultó en la entrega prematura de una función que no cumplía con los requisitos del cliente. Este incidente no solo generó tensiones internas en el equipo, sino que también afectó la percepción del cliente sobre nuestra profesionalidad y compromiso. A través de este relato, exploraré los errores cometidos, los impactos resultantes y las lecciones aprendidas que han fortalecido mi enfoque hacia la comunicación en el entorno laboral.

El incidente en cuestión ocurrió durante un proyecto en el que estábamos desarrollando una nueva función para una plataforma de software. Como parte del equipo de desarrollo, el problema en cuestión se dio cuando el equipo de gestión de productos y con el cliente se reúnen para comprender sus necesidades y traducirlas en requisitos técnicos claros para el equipo de ingeniería. Sin embargo, desde el principio, surgieron señales de advertencia de que la comunicación no estaba siendo tan fluida como debería.

Una de las primeras señales de alarma fue la falta de claridad en los requisitos proporcionados por el cliente. Aunque intentamos recopilar toda la información relevante en reuniones y correos electrónicos, quedaron lagunas significativas en nuestra comprensión de lo que el cliente esperaba del producto final. En lugar de abordar estas lagunas de manera proactiva, asumimos que teníamos una comprensión suficiente para proceder con el desarrollo.

Otro problema surgió con la gestión de expectativas dentro del equipo. A medida que avanzábamos en el desarrollo, surgieron desacuerdos sobre la interpretación de ciertos requisitos y sobre el alcance exacto de la función. Estos desacuerdos no se abordaron de manera efectiva, lo que llevó a una falta de alineación entre los diferentes miembros del equipo y, en última instancia, a decisiones erróneas sobre la dirección del proyecto.

El punto crítico llegó cuando se acercaba la fecha límite para el lanzamiento y el equipo de desarrollo decidió implementar la función, a pesar de que aún quedaban pendientes ciertas características importantes según los requisitos originales del cliente. Esta decisión se tomó en parte debido a la presión del tiempo, pero también debido a una falta de comunicación clara sobre el estado real del proyecto y los compromisos asumidos con el cliente.

El resultado fue desastroso. El cliente recibió la función incompleta y expresó su insatisfacción con el producto entregado. Nos enfrentamos a críticas justificadas sobre nuestra incapacidad para cumplir con los requisitos acordados y nuestra falta de transparencia sobre el estado del proyecto. Internamente, el equipo experimentó un deterioro en la confianza y la moral, ya que

algunos miembros se sintieron frustrados por no haber sido escuchados en sus preocupaciones sobre el lanzamiento prematuro.

Sin embargo, de este incidente surgieron valiosas lecciones que han informado mi enfoque hacia la comunicación en el trabajo. En primer lugar, aprendí la importancia de una comunicación clara y proactiva desde el principio de cualquier proyecto. Es crucial establecer expectativas realistas y abordar cualquier ambigüedad o incertidumbre en los requisitos antes de comprometerse con un plan de desarrollo.

En segundo lugar, comprendí la importancia de una gestión efectiva de conflictos dentro del equipo. Los desacuerdos inevitables deben ser abordados de manera constructiva y respetuosa, buscando soluciones que beneficien al proyecto en su conjunto.

Por último, pero no menos importante, aprendí la importancia de la transparencia y la honestidad, tanto con el cliente como dentro del equipo. Es fundamental comunicar claramente el estado del proyecto, incluidos los desafíos y las limitaciones, para evitar sorpresas desagradables y mantener la confianza de todas las partes involucradas.

En conclusión, este incidente me enseñó que la comunicación efectiva no es solo un componente clave del éxito en el trabajo, sino también una habilidad que requiere práctica y atención continua. A través de una comunicación clara, una gestión de conflictos efectiva y una transparencia honesta, podemos evitar errores costosos y construir relaciones sólidas con nuestros clientes y compañeros de equipo.

## **Como solucionar la problemática?**

### ***Facilitar la retroalimentación y el aprendizaje continuo***

La retroalimentación constante, tanto de los clientes como del equipo interno, proporciona una oportunidad invaluable para identificar áreas de mejora, corregir errores y fortalecer la comunicación en todos los niveles de la organización. Al establecer un proceso formal para recopilar y analizar la retroalimentación, las empresas pueden aprovechar los conocimientos adquiridos para tomar decisiones informadas y mejorar continuamente sus prácticas de comunicación.

En primer lugar, la retroalimentación del cliente es esencial para comprender cómo se percibe el producto o servicio entregado. Al solicitar comentarios directamente de los clientes sobre su experiencia, las organizaciones pueden identificar rápidamente cualquier brecha entre las expectativas del cliente y la realidad del producto entregado. Esta retroalimentación ayuda a ajustar los enfoques y las estrategias de comunicación para alinear mejor las expectativas del cliente con los resultados reales.

Por ejemplo, al recibir comentarios negativos sobre una función lanzada prematuramente debido a una comunicación deficiente, el equipo puede reconocer la importancia de una comunicación más clara y proactiva en el futuro. Este conocimiento puede informar decisiones sobre cómo estructurar reuniones, documentos y otros canales de comunicación para garantizar que se transmita información de manera efectiva y se eviten malentendidos.

### ***Video***

[https://youtu.be/anv7ppQP\\_XQ](https://youtu.be/anv7ppQP_XQ)