

INFORME DE CREACIÓN DE CONTENIDOS COMUNICATIVOS

Juan luis Becquet Martínez

Servicio Nacional de Aprendizaje

(2721441)Análisis y desarrollo de software

Martha Margarita Paez Neira

14 de Julio de 2024

Sumario

| | |
|--|----|
| Introduccion..... | 3 |
| Palabras clave..... | 4 |
| Comunicacion acertiva en el entorno laboral..... | 5 |
| La solucion..... | 7 |
| Conclusion..... | 9 |
| Bibliografia..... | 10 |
| Nota importante..... | 11 |

Introduccion

La comunicación efectiva es un pilar fundamental en cualquier entorno laboral, especialmente en el desarrollo de proyectos. Sin embargo, a menudo surgen desafíos que ponen a prueba nuestra capacidad para transmitir información de manera clara y precisa. Un ejemplo notable de estos desafíos es un incidente en el que un problema de comunicación 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. Este trabajo examina las causas y consecuencias de este problema de comunicación, y propone soluciones respaldadas por expertos, destacando la importancia de la retroalimentación y el aprendizaje continuo para prevenir situaciones similares en el futuro.

Palabras clave

Adaptabilidad, colaboración, cohesión del equipo, comunicación efectiva, conflictos, decisiones informadas, desafíos, equipo de desarrollo, expectativas, gestión de proyectos, honestidad, mejora continua, metodologías ágiles, requisitos del cliente, retroalimentación, Scrum, soluciones, transparencia.

Comunicacion acertiva en el entorno laboral.

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, mi función implicaba coordinar con el equipo de gestión de productos y con el cliente 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.

La solucion

la implementación de un proceso estructurado de retroalimentación y aprendizaje continuo es fundamental para abordar los problemas de comunicación en el entorno laboral.

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, "La única fuente de conocimiento es la experiencia." (Einstein, 1931)

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. Drucker (1993) sostiene que la gestión de proyectos exitosa depende no solo del liderazgo, sino también de una comunicación eficaz y la habilidad para manejar la incertidumbre.

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.

Además, la retroalimentación del equipo interno es igualmente crucial para identificar áreas de mejora dentro de la organización. Al fomentar un entorno donde se valoren y se busquen activamente las opiniones de todos los miembros del equipo, se promueve una cultura de colaboración y aprendizaje mutuo. Los miembros del equipo pueden compartir sus experiencias, observaciones y sugerencias para mejorar la comunicación y trabajar juntos hacia objetivos comunes.

Además de todo lo anterior, también es valioso decir que la empresa tiene un apego por un gran autor y "coder" su nombre es Robert Cecil Martin mas conocido como Uncle Bob en el cual basamos nuestras soluciones y tratamos de seguir el cual describe y argumenta lo siguiente:

Fomentar la Transparencia y la Honestidad: Promover una cultura de transparencia y honestidad puede mitigar muchos problemas de comunicación. Martin (2008) argumenta que "los equipos deben fomentar un ambiente donde se valoren la honestidad y la apertura, ya que esto conduce a una mayor colaboración y mejores resultados del proyecto" (p. 78).

Implementar una Gestión de Proyectos Más Robusta: Utilizar metodologías ágiles, como Scrum, que enfatizan la comunicación continua y la retroalimentación rápida, puede ser altamente beneficioso. Martin (2009) señala que "las metodologías ágiles están diseñadas para mejorar la comunicación y la colaboración, lo que resulta en una mayor adaptabilidad y en la entrega de software de mayor calidad" (p. 102).

Facilitar la Retroalimentación y el Aprendizaje Continuo: Establecer un proceso formal de retroalimentación y aprendizaje continuo es esencial. Martin (2008) destaca que "la retroalimentación regular permite a los equipos ajustarse y mejorar constantemente, asegurando que los proyectos se mantengan en el camino correcto y que se satisfagan las expectativas del cliente" (p. 120).

Conclusion.

los problemas de comunicación en el entorno laboral pueden tener consecuencias significativas, tanto en la percepción del cliente como en la moral y cohesión del equipo. El caso analizado muestra cómo la falta de claridad en los requisitos y la falta de comunicación interna pueden llevar a resultados insatisfactorios. Sin embargo, también destaca la importancia de implementar soluciones efectivas para mejorar la comunicación. Establecer procesos formales de retroalimentación y aprendizaje continuo permite a las organizaciones identificar y corregir errores, alineando mejor las expectativas de los clientes con los resultados del proyecto. Al adoptar estas prácticas, las empresas no solo pueden evitar problemas similares en el futuro, sino también construir relaciones más sólidas y efectivas tanto internamente como con sus clientes.

Bibliografia

Einstein, A. (1931). *Cosmic religion: With other opinions and aphorisms*. Covici Friede.

Drucker, P. F. (1993). *Managing for the future: The 1990s and beyond*. Penguin Group.

Martin, R. C. (2008). *Clean Code: A Handbook of Agile Software Craftsmanship*. Prentice Hall.

Martin, R. C. (2009). *The Clean Coder: A Code of Conduct for Professional Programmers*. Prentice Hall.

Nota importante.

El trabajo sobre el video de AP4. Comunicación. Video. La comunicación como expresión humana GA4-240201524-AA1-EV01 se encuentra en el siguiente enlace

https://youtu.be/anv7ppQP_XQ puesto que la plataforma no deja cargar archivos decidi tomar la decisión de adjuntarla en la tarea mas parecida