Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA4-240201524-AA2-EV01

Heidy Dayana Otagrí Rodríguez

Tecnología en Análisis y Desarrollo de Software

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)

Ficha 2627060

Jorge Armando Piedrahita Cabrera



Bogotá D.C.

**Palabras Claves**

Comunicación, Comunicación Asertiva, Resolución de Conflictos, Expresión, Metodología SCRUM, Equipos de Trabajo, Programadores.

**Introducción**

La comunicación efectiva es un componente esencial en el éxito de cualquier equipo de trabajo. En el contexto de equipos de trabajo que utilizan la metodología SCRUM, la comunicación desempeña un papel crucial para lograr la colaboración, la productividad y la entrega exitosa de proyectos. Sin embargo, con frecuencia se presentan problemas de comunicación que pueden afectar negativamente la dinámica del equipo y el cumplimiento de los objetivos. En este informe, se identificarán y analizarán los problemas de comunicación en equipos que trabajan con la metodología SCRUM.

**Desarrollo**

En un equipo de desarrollo de software que sigue SCRUM, tenemos a tres programadores: Ana, Luis y María. A pesar de tener experiencia en el desarrollo de software, su falta de claridad en cuanto a roles y responsabilidades se manifiesta en varios aspectos.

En la reunión de planificación del sprint, el Product Owner presenta las historias de usuario que deben abordarse en el próximo sprint. Sin embargo, no se asignan explícitamente las tareas o responsabilidades a cada miembro del equipo. Ana, Luis y María asumen que alguien más se encargará de dividir el trabajo, y nadie plantea la pregunta.

A medida que avanza el sprint, Ana y Luis comienzan a trabajar en la misma historia de usuario sin haber discutido previamente quién se encargaría de qué parte.

Aunque ambos son conscientes de la superposición de sus esfuerzos, ninguno de ellos se siente seguro para abordar el problema de manera directa. En lugar de eso, expresan sus frustraciones de manera pasiva, lo que resulta en una pérdida de tiempo y recursos.

A medida que el sprint continúa, las tensiones aumentan entre Ana y Luis debido a la falta de comunicación y la superposición de tareas. A pesar de la creciente incomodidad, no abordan el conflicto de manera efectiva. En lugar de ello, comienzan a evitar la interacción y la colaboración, lo que afecta negativamente la dinámica del equipo y la calidad del trabajo.

**Conclusiones**

La comunicación, la resolución de conflictos y la expresión abierta de ideas son conceptos clave que deben ser fomentados en estos equipos para superar los desafíos de comunicación.

Es esencial que los líderes de equipo promuevan un ambiente en el que los miembros se sientan seguros para comunicarse de manera efectiva y resolver conflictos de manera constructiva. Durante las reuniones de planificación del sprint, se debe fomentar una comunicación más abierta. Los miembros del equipo deben ser alentados a expresar sus inquietudes sobre la asignación de tareas y a preguntar si no está claro quién se encargará de qué. El equipo debe establecer un protocolo para abordar los conflictos de manera constructiva. Esto puede incluir la designación de un mediador o la implementación de reuniones regulares para discutir cualquier problema o malentendido antes de que escalen.

Mejorar la comunicación asertiva y la resolución de conflictos promueve un ambiente laboral más saludable y colaborativo, donde los miembros del equipo se sienten cómodos expresando sus ideas y preocupaciones de manera constructiva.

**Bibliografía**

Arango Zapata, M. M., & Ocampo Puerta, M. M. (2009). Los conflictos al interior de los equipos de trabajo desde la naturaleza de la asociación y el desarrollo humanos y organizacional. Scientia et Technica, XV (41), ISSN 0122-1701.

Rodas Villagrán, E. Y. (2017). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Tesis de maestría. Universidad Rafael Landívar.