240201524-AA1-EV01 - Video. La comunicación como expresión humana.

Integrantes:

Rodney Zapata Palacio

Presentado a la instructora:

Emilse Rodriguez Erazo

Área transversal: Comunicaciones

Servicio Nacional de aprendizaje SENA

Centro de Comercio y Servicios (Regional Cauca)

Cauca - Popayán

Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Software

Ficha: 2675810

2023

Síntesis: Negociar cargas de trabajo:

En mi puesto de trabajo tengo 2 roles: (programador y soporte técnico): como programador tengo que atender los requerimientos de software y cumplir con las fechas de entregas. Como soporte técnico tengo que capacitar a los usuarios internos en el uso del sistema, asesorarlo de manera virtual e indicarles el funcionamiento del mismo.

Por lo general atiendo a muchos usuarios en el día como soporte técnico, por lo que no se le puedo dedicar mucho tiempo a la programación lo que no me está permito cumplir a cabalidad con las fechas de entregas.

Por otra parte, tengo un compañero en el mismo cargo que realiza las mismas funciones que yo, pero atiende a muchos menos personas y también le asignan menos requerimientos de Software.

Por lo tanto, tengo que comunicarle a mi jefe de una manera asertiva como nivelamos las cargas, sin crear malestar con mi compañero en el cargo y sin parecer presumido con mi jefe, por cuestionar su criterio al repartir las cargas.

Hablé con el Jefe, y el me dijo que resultaba que los usuario decían que se sentían mejor atendido por mi, que por mi compañero de área, por eso era que él atendían a menos usuarios.

El jefe decidió ampliar el plazo de fechas de entregas para que pudieran cumplir con las fechas de entregas con los requerimiento de software y me aprobaron una bonificación Extra en el salario, por atender mayor cantidad de usuarios que mi compañero.