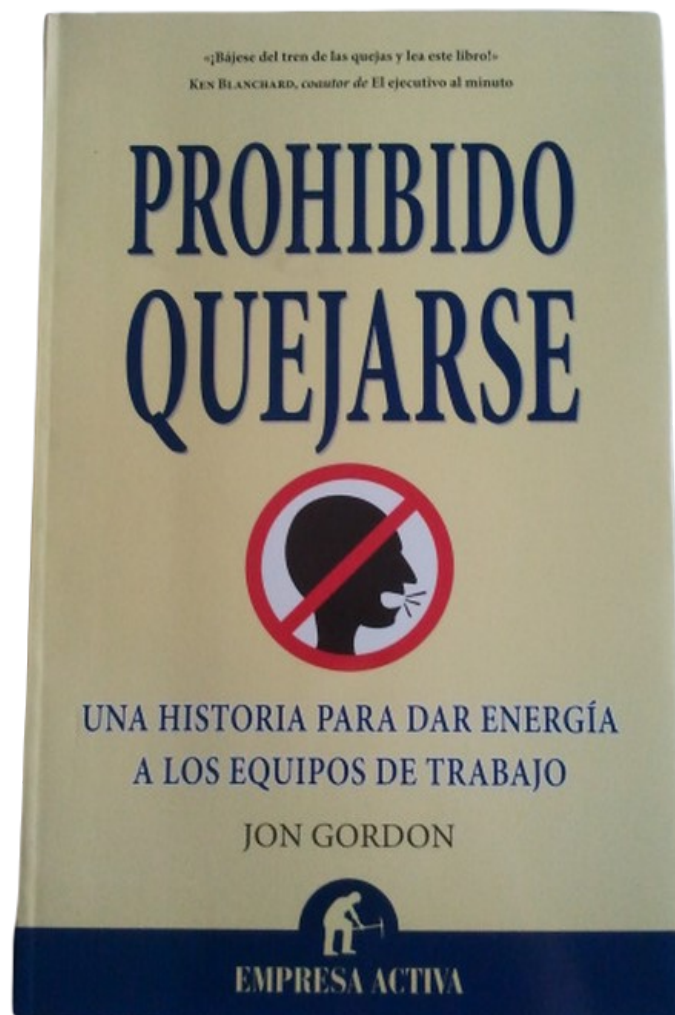


INFORME PERSONAL ACERCA DEL LIBRO



- **Nombre:** Sergio Camacho Marín.
- **Asignatura:** Cognición y comunicación en la Ingeniería del Software.
- **Título y Autor:** “Prohibido Quejarse”, Jon Gordon.

Índice

Introducción	página 3
Contenido	página 4
Caso práctico	página 9
Aplicaciones en la Ingeniería del software	página 11
Conclusiones	página 12

Introducción

Este libro se presenta con la siguiente pregunta:

¿Está cansado de la negatividad y de las quejas continuas que se expresan en su ambiente laboral?

Al principio es una pregunta un tanto llamativa, pero en verdad, si una ha estado en un entorno laboral, alguna vez que otra ha tenido estos sentimientos encontrados en la oficina y quiere poder manejarlos. Este libro escrito por Jon Gordon nos cuenta la siguiente historia:

Una Directora de Recursos Humanos que debe hacer frente no sólo a una crisis personal, sino a la crisis de su empresa que tiene problemas con un producto defectuoso y con empleados que esparcen su negatividad por todo el mundo a través de la web.

En búsqueda de una solución, se entera que existe un método en apariencia muy simple pero muy efectivo. Utilizar la regla de que está "prohibido quejarse". Esta y otras reglas destinadas a cambiar la negatividad del entorno de trabajo y cambiarlo por otro más positivo tendrán un sorprendente efecto en la vida personal de la protagonista y en el bienestar de la empresa.

Este contenido lo veremos en los siguientes puntos, aunque me gustaría hacer un inciso en el origen de este libro, que si bien ha sido escrito por Jon Gordon, la idea se la dió un amigo y empresario suyo, Dwight Cooper.

Un día su amigo Dwight Cooper le contó que después de leer un libro para mejorar el entorno laboral de su empresa, cuyo libro no le funcionó, se percató que las quejas no se atendían correctamente. Así que procedió a desarrollar un plan ante estas quejas que producían ese negativismo en la empresa. Ese plan sigue funcionando desde hace 10 años y a día de hoy la empresa sigue siendo una de las mejores para trabajar en Florida.

Visto esto vamos a ver de manera resumida el contenido de esta historia.

Contenido

La historia comienza un martes normal para todo el mundo, menos para nuestra protagonista llamada Hope, la Directora de Recursos Humanos de EZ Tech, que después de un divorcio hace poco de un mes y que su estabilidad familiar haya ido a pique debido a esto, y sumando que uno de sus análisis anuales ha podido detectar un posible cáncer, se dispone a ir a trabajar.

Pero para desdicha de Hope, tenemos que nada más entrar a la planta donde está su despacho recibe la maravillosa noticia de que las acciones de su empresa están bajando de precio debido a que sus inversores están asustados por un error en el ensamble de las baterías de los equipos que están vendiendo.

Y ahora pregunto, ¿Crees que la situación puede estar peor?

Pues si, una vez recibida esta maravillosa noticia que solo es la punta del Iceberg, recibe también que hay unos bloggers que se están dedicando a la difamación de la empresa, pero lo más sorprendente es que son empleados de la misma empresa los que están haciendo esto.

Visto esto Hope decide ir a su oficina, para realizar una llamada para orientar una reunión grupal con todos los altos cargos de la empresa.

En esa reunión grupal de los altos cargos de la empresa, su jefe Dan la pone a cargo de la realización de un plan, que inicialmente lo había propuesto su compañero Jin, y este tiene una frustración interna debido a que busca ocupar el puesto que ostenta Hope, por lo que le intentará hacer un poco la vida imposible para conseguir este objetivo.

También le propone Dan, la idea de hablar con los bloggers para saber el descontento producidos a los mismo que le ha llevado a esa idea, y conseguir que retiren esos blog negativos creados en contra de la empresa. Por otro lado, Dan le encarga el plan a Hope para el lunes.

Bueno, vamos a sumar también un plan para salvar a la empresa en menos de una semana a la lista y un compañero que la quiere echar de su puesto.

Pero no te preocupes, esta semana del caos acaba de empezar, y a medida que vayas leyendo el libro, se va desarrollando este plan y resolviendo esta lista de eventos.

Después de pasar esto el miércoles se dispone Hope a ir al médico, y aquí ocurre un punto de inflexión, me explico:

En la consulta médica debe realizarse los análisis que comenté anteriormente, allí conoce a Joyce, que será nuestra salvadora en esta historia, es una personal del centro médico que le muestra un cartel en el que pone “prohibido quejarse”, debido a que Hope comienza a quejarse por una pregunta que realiza Joyce.

Esta le explica que todas aquellas personas ya vienen siendo grandes o pequeñas siempre derivan de los mismos dos motivos:

1. Porque tiene miedo o impotencia.
2. Porque se ha convertido en un hábito.

Una vez dicho esto capta la atención de Hope, esta le pregunta en que se basa la regla del Prohibido quejarse, ya que esta le puede ayudar con la situación de la empresa y de paso a poner un poco de orden en su vida, ¿Por qué no hay nada más que probar, no?

Con esto, Joyce procede a presentar las 3 reglas, que más que reglas son herramientas para convertir esas quejas, y dirás convertir quejas en qué y cómo, pues a continuación lo vemos:

1. El pero:

Es una técnica para convertir quejas en soluciones, por ejemplo, no me gusta conducir hasta el trabajo durante una hora, pero agradezco poder conducir y tener un empleo.

Con esto enfocamos realmente el marco que nos concierne, ya que nos centramos más en lo malo e ignoramos lo bueno, que algunas veces es mayor que lo malo.

2. Concéntrese en lo que pueda hacer, en lugar de en lo que tiene que hacer:

En vez de decir tengo que conducir, tengo que hacer deberes, piense puedo conducir y puedo hacer esos deberes. O por ejemplo, tengo que hacer algo que me es imposible, pues voy a ver que puedo hacer de ese algo que me es imposible en principio. Pasito a pasito.

3. Transforme quejas en soluciones:

Las quejas sin fundamentos se concentran en los problemas, mientras que las quejas con fundamentos identifican los problemas y aplican soluciones.

Es como si se me plantea un problema lo identifico y procedo a dar una serie de soluciones con el propósito de que alguna funcione.

Después de esta charla, vemos los pilares de la regla del prohibido quejarse que son básicas pero potentes.

Hope, con nada que perder, decide aplicar la regla del prohibido quejarse a su ambiente laboral y al ambiente familiar, a partir del día siguiente de trabajo.

Este día empieza con su jefe en la mesa de su oficina, informando a Hope que está preocupado por cómo está yendo el plan, porque Jin incita a tener dudas sobre esto. Aquí le da ánimos a Hope y le dice que ya saben quiénes son esos bloggers y le pide que si puede hablar con ellos. Ella acepta. Y pasa a hablar con el primer blogger, este se arrepiente y decide cerrar el blog, ya que este solo se queja de lo que está ocurriendo sin maldad aparente, mientras que el otro no dice cerrar el blog y decide despedirlo. **De estas conversaciones descubre que las quejas de los empleados pueden generar desconfianza y hacer ver a los empleados una falta de liderazgo de los altos cargos de la empresa.**

Aquí puedes observar que las quejas son producidas por el negativismo y al parecer solo se puede evitar con los despidos. **¿Piensas que habrá otro método?**

Respondiendo a esa pregunta el libro nos pone una metáfora a modo de conversación entre Hope y el jardinero.

Curiosidad: **Es el único personaje que existe en la vida real, se llama Dave Miller.**

En esta conversación con Hope, le revela que él no usa pesticidas para eliminar las malas hierbas como hace la mayoría, que él crea una mezcla orgánica que lo que hace es crecer el césped de manera fuerte y sana. Y este al extenderse elimina las malas hierbas y además consigue una parcela hermosa.

Tras esto Hope abraza al jardinero.

¿Puedes vislumbrar lo que vió Hope?

Hope vió lo siguiente: Si lo trasladamos al marco de una empresa podemos aplicarlo a que en vez de despedir tanto a los empleados los que podemos hacer es aumentar el positivismo dentro de la oficina y todos aquellos empleados como el blogger número 2 que son negativista y no aportan nada a la empresa tendrá que abandonar o aceptar esa ideología.

Este es otro punto de inflexión, por ahora tenemos una regla con 3 herramientas potentes y un concepto que ayuda a la propagación de la misma regla y que el negativismo puede generar desconfianza y malestar dentro de una empresa.

Visto esto seguimos con la historia.

Continuamos con el viernes, y había que ver si hay algún avance dentro del plan por lo que se convoca una reunión, en la cuál Hope presentaría aquellos principios que había planteado según los conceptos que había obtenido:

- 1. Una cultura y un entorno positivo son esenciales**

Se debe crear una cultura positiva, metáfora del césped

- 2. Se requiere un liderazgo positivo**

Se requiere que estos líderes transmitan valores positivos y que se preocupen por los empleados.

- 3. El secreto para ganar**

No solo hay que centrarse en las cifras también en nuestra organización, de que nos sirve que tengamos un crecimiento descomunal si el personal se nos va a las dos semanas por estrés.

- 4. La confianza debe penetrar en el organización**

- 5. LLenar el vacío con una combinación positiva**

Deben ocurrir más interacciones positivas que negativas a lo largo del día.

- 6. Concentrarse en la solución y la innovación**

Concentrarse en el progreso, y esto se consigue con ideas, que pueden venir de nuestros empleados. Aprender a escucharlos

Tras esto Jin se burla y todos proceden a reírse, menos Dan y Hope, la cual no quiere hablar antes de tiempo, porque en la mayoría de veces esto resulta en el fracaso del plan.

Finalmente nos movemos al lunes que es cuando se tiene que presentar el plan. La cual empieza de manera positiva, y decide entrar con la idea que hace de base del plan:

“No se permitirá que los empleados se quejen injustificadamente a sus compañeros de trabajo. Si tienen un problema o una queja acerca de su empleo, su compañía, su cliente o cualquier otra cosa, deben ser alentados a plantear el asunto a su gerente o a alguien que se encuentre en posición de poder abordar el problema. Sin embargo, lo empleados también deben compartir una o dos soluciones a su queja”

Esto no termina de calar en los directivos y parecen desconfiar, en lo que Jin, viendo una buena oportunidad para dejar en jaque a Hope, decide preguntar:

“¿Estás dispuesta a renunciar a tu empleo si no funciona?”

A lo que Hope se planta y le dice que si lo está, y le devuelve la pregunta:

“ ¿Y apostarías tu empleo si el plan progresa?”

A lo que este dice permanecer en silencio, y esto se debe a que algunas veces hay que aguantar y mantenerse callado para luego poder seguir avanzando, **porque siempre hay que mantener los tiempos para saber cuando hablar.**

Después de esto, Hope, procede a explicar los puntos de su plan de acción:

- 1. Explicar los costes del negativismo y las quejas**
- 2. Compartir y explicar la regla de Prohibido quejarse**
- 3. Las quejas justificadas y las quejas sin fundamentos**
- 4. Identificar y compartir el proceso de queja solución**
- 5. Escuchar, oír y actuar**
- 6. Celebrar los éxitos**
- 7. Seguimiento y aplicación de la regla de Prohibido quejarse**
- 8. Distribución de las herramientas contra la queja**

Finalmente la historia acaba con que el plan de acción realmente funciona y puede ser aplicado a diferentes ámbitos, deshaciendo la lista de la mala suerte, empezando por los problemas familiares hasta los problemas de la empresa. Y no funciona porque la historia tenga que acabar bien y esto lo voy mostrar a continuación con un experimento que he realizado después de mi lectura el 2 de marzo de 2022.

Caso práctico

Antes de nada puedo describirme como una persona que tiende a quitarse el trabajo y algunas veces, antes incluso de que se haya puesto fecha de entrega, por lo que empecé a leerme el libro nada más cambiarlo por el compañero, debido a que me tocó una temática de creatividad que no me gusto. A esto le sumo que me gusta leer bastante por lo que terminé de leerlo el 2 de marzo y lo apliqué desde entonces a un proyecto de la asignatura Sistemas de la Información.

Haciendo esto, me he dado cuenta que se puede aumentar más la potencia del equipo sin a estos conocimientos le añadimos un toque de humor, conseguimos que las quejas que deberían ser serias, se solucionen más rápido.

Lo he experimentado en dos ámbitos:

1. En el ámbito personal, con esto me refiero a aplicar la regla tanto a relaciones familiares como amorosas e incluso en el ámbito del deporte. Un ejemplo de esto es, aunque no te guste un ejercicio, en vez de quejarte y no hacerlo o hacerlo de mala gana, puedes investigar y realizar otro ejercicio que utilice ese conjunto muscular.
2. En el ámbito de los estudios donde he aplicado la regla a una asignatura en particular, Sistemas de la información para Internet.

El caso es que esta asignatura, le ha planteado como si fuera una empresa con metodología Scrum, la cuál tiene que generar un proyecto, en base a una teoría que el profesor algunas veces deja mucho que desear a la hora de explicar, y que además se suma que eres nuevo en esto. Por lo que veo estoy en un ámbito perfecto para quejas. Por lo que me decidí a implementarlo.

Así que hablando con ellos los puse en contexto y dije:

¿Qué os parece intentar llevar a cabo los conocimientos del libro que acabo de leer e intentar llevar esta asignatura lo más ameno posible?

Al principio se rayaron, y lo veo normal, un desconocido que no conoce de nada viene a ponerte hacer ideas de la nada sin conocerte, pero después de plantearlo, aceptaron.

Aplicando desde el inicio del proyecto, hemos visto a día de hoy, 29 de abril de 2022, que no solo hemos mejorado nuestro desempeño colectivo de cara al proyecto, sino que individualmente hemos aprendido bastante para el temario que había dado el profesor, e incluso profundizando en manejo avanzado de APIs y diseños.

Para esto tuve que desarrollar un sistema, pero no es nada complejo, utilizando la herramienta github decidí optar por establecer una hoja de quejas separada de la zona donde subíamos el código.

En esta hoja de quejas, que era sobre las cosas que realmente desconocíamos del proyecto debido a la falta de acuerdo del profesorado y en esta se exponía lo que no sabíamos, y en algunos casos se añadían posibles soluciones.

Además a esto se combinaban las tutorías con el profesor, donde exponemos estas preguntas/quejas justificadas, y acabamos solucionándolas.

Aquí adjunto una serie de imágenes del proyecto:

Documentacion	Nuevo diagrama	7 days ago
Entregas	Entrega1 y plantilla Entrega2	20 days ago
Versiones	FINAL T2	22 hours ago
README.md	Update README.md	last month
Tablón de planificación	Update Tablón de planificación	last month
Tutorías	Update Tutorías	2 days ago

```
3  TUTORIA(28/03/2022)
4
5  *Al final la tutoría se movió al día martes, 28 de Marzo de 2022 (estaba para el jueves 31):
6
7  Preguntas sobre el proyecto:
8
9  1- Nos falta poner los nombres en mayúsculas de las tablas
10 2- Nos falta poner los nombres de las columnas (@Column), ¿Es necesario, verdad?
11 2.1- ¿Las fechas se modelan como String o tendría que utilizar java.util.date?
12 2.2- ¿La contraseña se guarda como un hash dentro de la base de datos?
13 2.3- ¿Se tendrían que hacer constructores de todas las entidades? En el caso de tener tablas con parámetros opcionales y obligatorios, ¿Se harían dos constructores, uno que añe
14 3- No tiene sentido que si borro un cliente este siga en las tablas USER_APKY PRES_AUTO, ¿Dónde tendría que colocar el cascade en el @onetoone?
15 4- La tabla individual de cliente, ¿La modelamos como herencia sólo, no?
16 5- ¿Cómo se modelaría las relaciones de TRANS y DIVISA? Me refiero a esa doble relación, ¿Se modela igual pero le cambió el nombre a la relación y ya?
17
18 Respuestas de la tutoría:
19
20 1- Hecho
21 2- Es necesario en teoría, hecho
22 2.1- Con java.util.date, hecho
23 2.2- No relevante por ahora pero sí
24 2.3- Sí, es más fácil la división de constructores para un futuro
25 3- No preguntado (próxima tutoría)
26 4- Hecho (nada de dudas al final)
27 5- Omitimos una relación que había, una entre divisa y trans. Además es de un solo sentido.
```

Aplicaciones en la Ingeniería del Software

Algunas de las aplicaciones que fui viendo a medida que leía y desarrollaba el proyecto fueron las siguientes:

1-Recursos humanos:

Para elegir un equipo de desarrollo software bastante unido es necesario que no haya este negativismo y lo suyo es que se busquen personas lo más afines posibles y que se complementen lo justo en las carencias de otros. Y me enfoco más en la actitud del trabajador por que sea creativo y participativo, debido a que es un cóctel de características que te permite ayudar a la persona que no puede avanzar como los demás y aporta soluciones necesarias o creativas ante un problema aparentemente irresoluble.

2-Una forma óptima de conseguir soluciones: en vez de proponer tantas quejas injustificadas, la gente empezará a tener quejas justificadas, es decir, mostrarán el problema existente en el proyecto que debe ser arreglado cuanto antes, y por otro lado, aportarán posibles soluciones a estos problemas que pueden derivar al arreglo inmediato del mismo. Es un dos por uno.

3-Jefe de proyecto:

A la hora de manejar un equipo aparte de llevar a cabo esta tarea de recursos humanos, tendrás que llevar a cabo un liderazgo positivo, pero también deberás estar capacitado para resolver los problemas que escalen a ti. Esto ayudará a que el trabajo sea menos estresante y mejor atendido.

4- Mejora de entorno laboral:

Realmente es una forma de quitar el negativismo de la empresa, que es uno de los grandes problemas. Esto se debe a que este negativismo hace que las personas tiendan a estar estresadas, abandonar puestos de trabajo y demás. Por lo que usar este conocimiento puede ser positivo tanto para ti como para la empresa.

Conclusiones

Acerca del libro puedo decir que está bien organizado y la historia se hace bastante amena. Por otro lado, va dejando bastantes metáforas ya viene siendo la de la consulta médica o la del jardinero, que hacen que entiendas que una actitud positiva antes ciertos eventos produce que se puedan conseguir identificar los problemas e intentar ponerles soluciones. Casi siempre las quejas son injustificadas ya viene siendo por las trampas mentales que hemos visto durante el curso, como por ejemplo la autocomplacencia, que hace que no podamos seguir adelante, o el status quo que nos mantiene en el sistema de quejarnos continuamente en vez de progresar.

No digo que este sistema sea el mejor, y que todas las quejas son injustificadas. Pero invito a probar este conocimiento, y no invito a ciegas, en parte he demostrado tanto al inicio como al final de este documento, con la historia del Dwigh Cooper y con mi experimento, que funciona y que no es una simple historia de un libro con una portada en amarillo.

Y digo que no es el mejor porque seguro que reforzándolo con otros sentimientos como el de pertenencia al grupo u otro sesgo de los que hemos visto en clases, puede ser incluso más fácil de realizar y se puede hacer más progreso, como ha sido mi aportación de añadir humor a las quejas serias. Esto lo digo porque lo único malo de esta regla, es que es difícil implantarlo en plantilla de bajo personal debido a que deben querer colaborar y usar esta regla porque teniendo poco personal no se pueden ir del proyecto.

En resumen me gustaría decir que hay que buscar los problemas y lo más importante, el cómo solucionar las cosas y no echarse atrás. Por otro lado tampoco dejar que pisoteen tu trabajo sin siquiera saber nada del potencial que sabes que supone, como sucede en el libro con Jin y Hope

Por último, me gustaría despedir este informe con una frase del propio Jon Gordon:

“Recordad siempre escoger el camino positivo”