

24/02/26

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

1) Identificar interesados

Personas y orgs. afectadas x proyecto (intereses, involucramiento e impacto).

(- Atender necesidades

(enfocar recursos)

- Maximizar influencia +, minimizar resistencia

4) Admin. expectativas de interesados

Comunicación y

trabajo para aten-

der necesidades y resolver asuntos.

Influir en expectativas

(negociación, atención a inquietudes / problemas).

2) Planear comunicación

Determinar necesidades de info. de los interesados (quién, cuándo, cómo), asignar recursos.

COMUNICACIÓN

Procesos requeridos para la oportuna colección, distr., almac., recuperación y destrucción de la info. de un proyecto.

Puente entre los interesados de un proyecto.

3) Distribuir info.

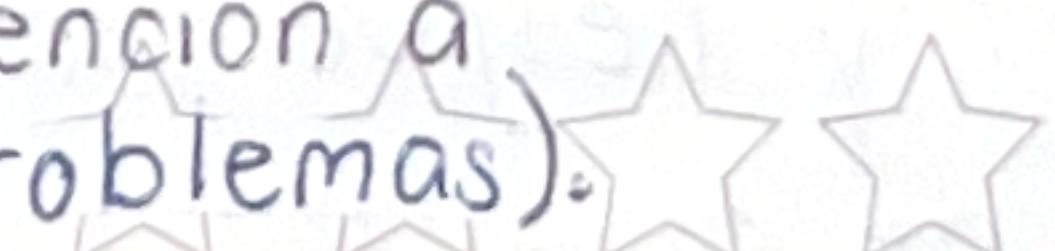
(de acuerdo al plan durante TODO el proyecto).

Modelos, medios, técnicas de presentación/reunión.

5) Reportar / (distr.) desempeño

Reportes de estado, mediciones de avance, estimaciones vs. datos reales, riesgos y cambios aprobados.

Plan futuro y estimaciones.



→ Técnicas de registro (identificar) a interesados

◦ Malla de poder / interés

poder	1	2	3	4
	1= Mantener satisfecho			
interés	2= Mantener cercano			

1= Mantener satisfecho

2= Mantener cercano

3= Monitorear (mínimo)

4= Mantener informado

◦ Registro y atención

- Identificación

- Evaluación: requerimientos y expectativas, fase en la que es relevante

- Clasificación: interno/externo, apoya/neutral/resiste

- Nivel deseado de participación (objetivo)

- Agrupaciones: simpatía y antagonismo

- Evaluación de impacto potencial

- Estrategias de +apoyo, -resistencia

→ Ejemplos comunicación y su gestión

◦ planear

◦ Activos de admin. actualizados

- Notificaciones - Registros

- Reportes - Presentaciones

- Retro. de interesados

- Lecciones aprendidas

◦ Propuestas de cambio procesadas

◦ Plan de proyecto actualizado

◦ Documentos del proyecto actualizados

- Estrategia de atención interesados

- Registro interesados

- Bitácora asuntos identificados/resueltos

Distribuir información

Administrar expectativas

◦ Escucha atenta y preguntas para entender

◦ Educación/adquisición conocimiento

◦ Investigación/validación de datos

◦ Persuasión, negociación y solución de conflictos

◦ Resumir/parafrasear

◦ Administrar expectativas

◦ Proponer acciones futuras