

Tema 5: las comunicaciones



Profesor: Jose Luis Pérez Gómez

Contenidos

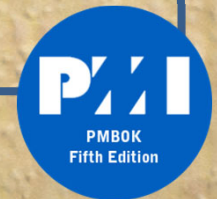


- 1. La gestión de las comunicaciones**
- 2. Jefe de proyecto y comunicación**
- 3. Dimensiones de la comunicación**
- 4. Procesos de la gestión de la comunicación**
- 5. Interacción con otros grupos de materias**

1. La gestión de las comunicaciones

¿Qué son las comunicaciones?

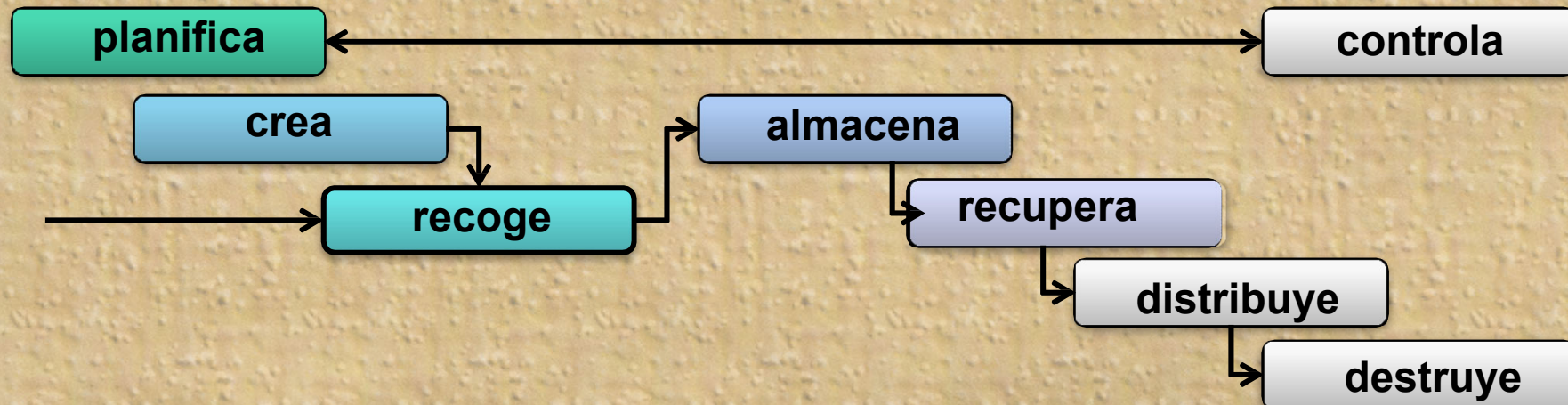
PMBOK: según PMBOK la gestión de la comunicación en un proyecto incluye los procesos requeridos para asegurar una planificación oportuna y apropiada de esta comunicación, así como una correcta selección de los datos a comunicar, los procesos de creación, distribución, almacenamiento, recuperación, control y seguimiento de dicha comunicación y la disposición final de la información del proyecto.



1. La gestión de las comunicaciones

Son los procesos necesarios para tratar la información relevante del proyecto:

- Planificándola,
- Gestionándola
- Distribuyéndola



La comunicación es delicada

La comunicación eficaz crea un puente entre las diversas partes interesadas que afectan o influyen en la ejecución del proyecto o resultado y pueden tener:

- ✓ diferentes orígenes culturales y organizacionales,
- ✓ diferentes niveles de experiencia, y
- ✓ diferentes perspectivas e intereses.



La gestión de las comunicaciones trata de sistematizar el establecimiento y gestión de los canales de comunicación que se generan a lo largo del proyecto.

2. Jefe de proyecto y comunicaciones

El jefe de proyecto pasa la mayor parte de su tiempo comunicándose...

- ✓ con los miembros del equipo,
- ✓ otros interesados en el proyecto,
 - internos (en todos los niveles de organización) o
 - externos a la organización.
- ✓ Con roles de clientes, usuarios, proveedores, desarrolladores, entidades gubernamentales, sus jefes, entidades profesionales, etc.

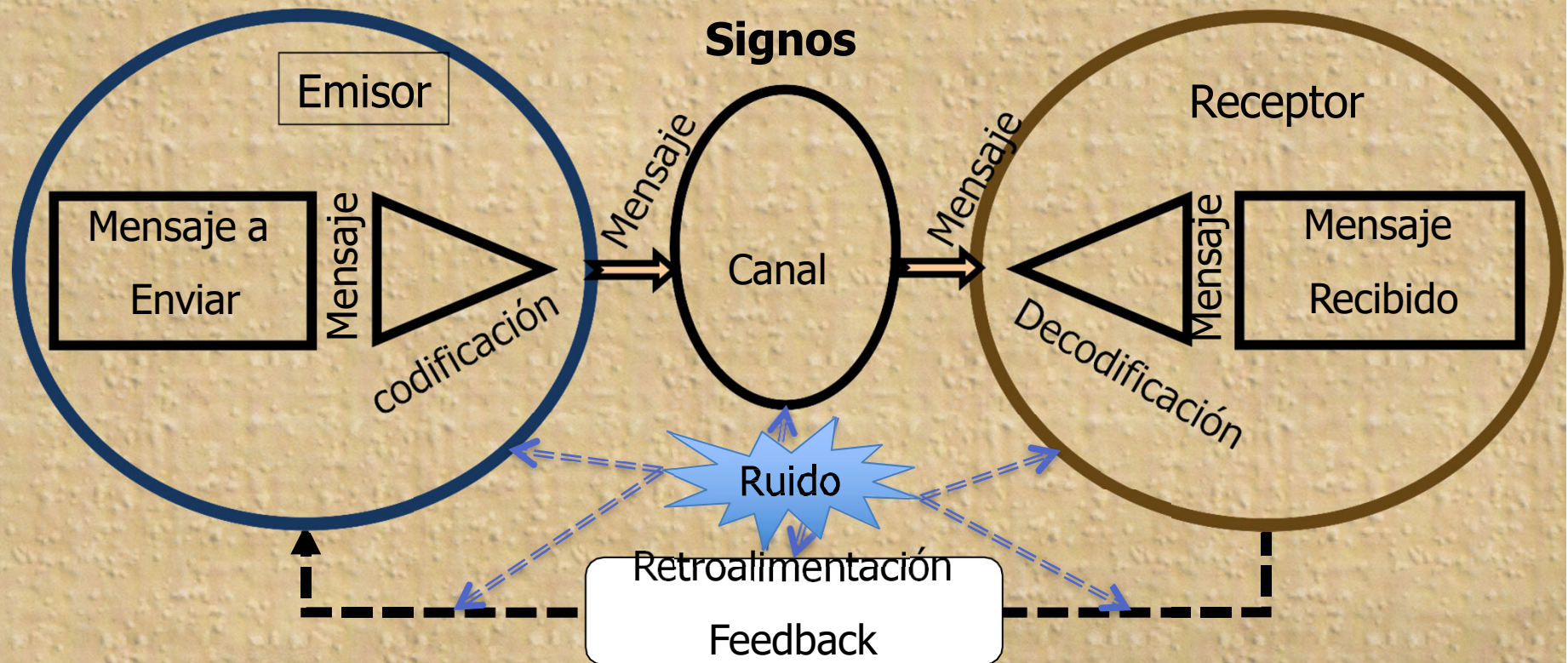


2. Jefe de proyecto y comunicaciones

Es el responsable del proyecto y debe liderar activamente el proceso de Gestión de la Comunicación teniendo en cuenta:

- ✓ Cuáles son las partes interesadas del proyecto?
- ✓ Qué información se ha de distribuir a estas partes interesadas, cuándo y a través de qué medio?
- ✓ Ha de facilitar una comunicación abierta y honesta tanto con el equipo de proyecto como con la gerencia y las partes interesadas.
- ✓ Debe controlar la efectividad de la comunicación.
- ✓ Ha de gestionar las **peticiones de información ad-hoc** que surjan, diseñando previamente el procedimiento de recepción y tratamiento de las mismas, que se comunicará a las partes interesadas del proyecto, con el fin de gestionar las expectativas de estos grupos.
- ✓ Debe gestionar la aprobación y la aplicación de las medidas correctivas que se consideren necesarias para la mejora o adecuación de las comunicaciones.

3. Dimensiones de la comunicación



Dimensiones a considerar

Interna (dentro del proyecto)

Externa (clientes, proveedores,
otros proyectos, público)

Formal (informes, minutas,
reuniones de información)

informales (conversaciones ad-hoc)

Vertical (Descendente y
Ascendente)

horizontal (con sus compañeros)

Oficial (hacia el gobierno)

No oficial (flexibles e informales)

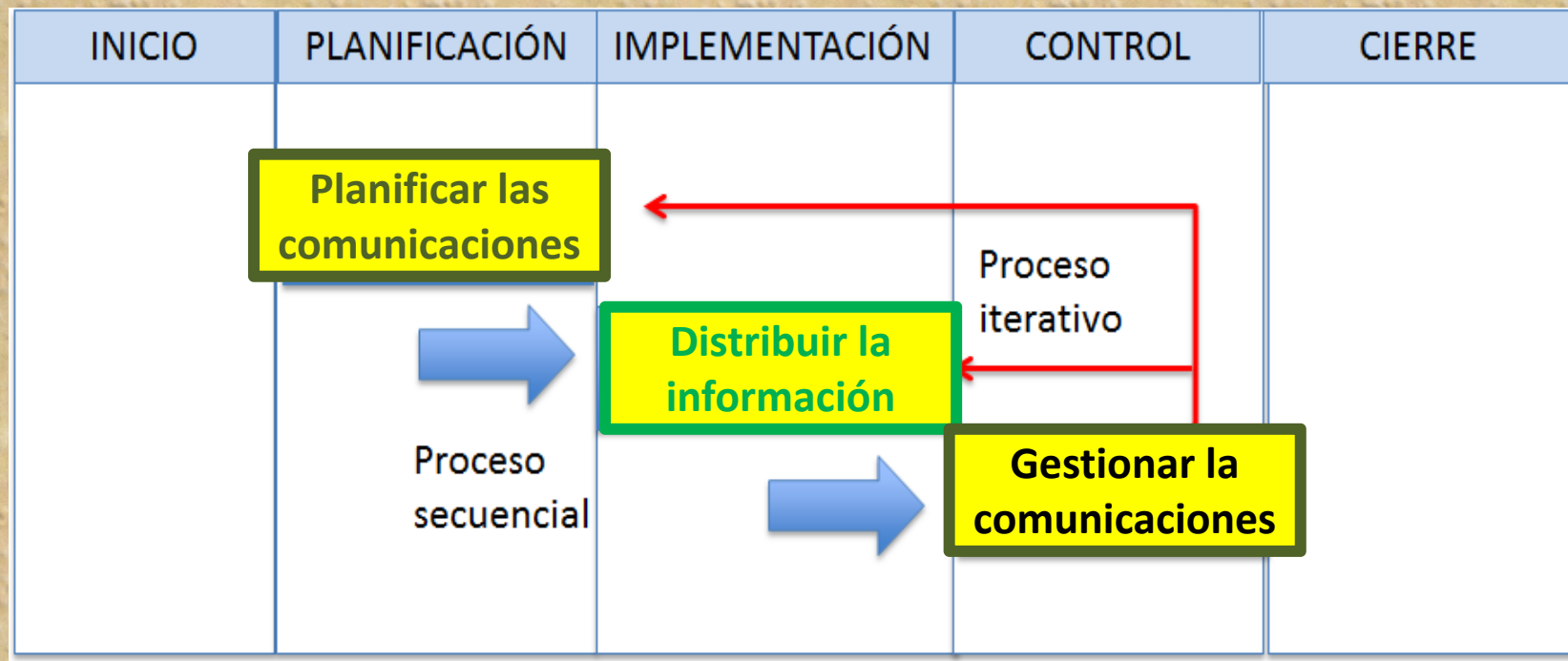
Escrita

verbal, no verbal (lenguaje corporal)

Las 5C's de la comunicación



4. Los procesos de la gestión de la comunicación



4. Los procesos de la gestión de la comunicación

Son tres procesos:

Proceso: Planificar las comunicaciones

Determina las necesidades de información de los interesados en el proyecto y define cómo abordar las comunicaciones. Tiene en cuenta los activos disponibles de la organización.

Proceso: Distribuir la información

Poner la información relevante a disposición de los interesados en el proyecto de acuerdo con el plan establecido. Creación, recopilación, distribución, almacenamiento, recuperación de la información del proyecto de acuerdo con el plan.

Proceso: Gestionar las comunicaciones

Asegurar que las necesidades de información de las partes interesadas del proyecto están siendo cubiertas, pero además que los problemas detectados en la comunicación se están resolviendo en el momento en que se presentan.

5. Interacción con otros grupos de materias

¿Cómo interactúa con los otros grupos de materias y sus respectivos procesos?

- ✓ El proceso de gestión de la comunicación interactúa con el resto de grupos de la materia definidos,
- ✓ Ya que ha de ser un vehículo para la adecuada distribución de la información que en ellos se genera.
- ✓ La gestión de la comunicación debe ser la autopista que permite que las salidas principales de los distintos grupos de procesos, que son entradas en otros, lleguen a las partes interesadas adecuadas en el momento preciso.

5. Interacción con otros grupos de materias

Ejemplos:

Ejemplo 1: *El registro de partes interesadas (salida del proceso “Identificar las Partes Interesadas”, dentro del grupo de procesos de Inicio) es una entrada principal en el proceso de “Planificar la comunicación”. Sin embargo, si no se realiza un Plan de Comunicaciones eficaz, de forma que la información necesaria fluya al grupo de interés concreto, el registro de partes interesadas queda sin efecto.*

Ejemplos de interacción con otros procesos:

Ejemplo 2: La distribución de los Informes de Progreso (principal salida del proceso Controlar el trabajo del proyecto. del Grupo de la Material Integración) es una entrada principal en un gran número de procesos. Sin una correcta ejecución del proceso de distribuir información, dentro del grupo de la material de gestión de la comunicación, este flujo quedaría estancado.

Ejemplo 3: Las acciones correctivas que se detectan necesarias tras la revisión iterativa de los planes definidos en cada grupo de materias, se han de comunicar de forma adecuada para lograr la adaptación necesaria en cada caso.

Resumen

- ✓ El Director de Proyecto dedica un elevado porcentaje de su tiempo a comunicar (se estima que un 80% del trabajo que realiza en un proyecto, está relacionado con la comunicación).
- ✓ Sin una adecuada planificación, ejecución y control de esta comunicación el éxito del proyecto puede verse afectado.
- ✓ La información puede provenir desde grupos de interés involucrados en la iniciativa, siendo de gran importancia que el Director de Proyecto controle la respuesta necesaria a estas acciones de comunicación.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA