

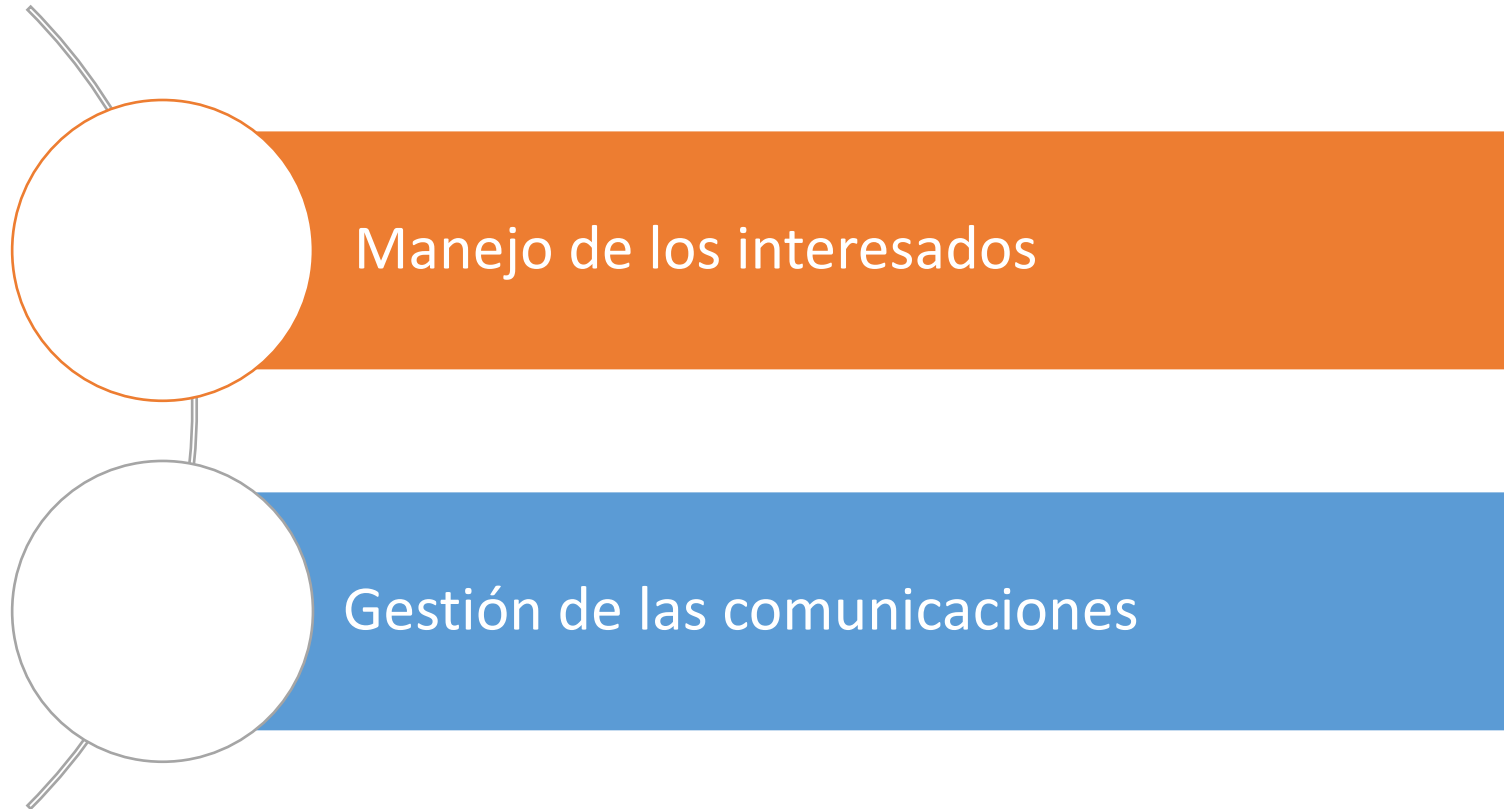
# Manejo de interesados y sus comunicaciones

# Plan de Trabajo



NOTA: Fechas de las evaluaciones puede cambiar un poco, en función al avance del curso. En el plan de trabajo se puede ver mayor detalle

# Agenda



# Introducción

- Es indispensable identificar a las personas, grupos u organizaciones que podrían impactar o ser impactados por el proyecto, analizar sus expectativas y su impacto en el proyecto y desarrollar estrategias apropiadas para involucrar efectivamente a los interesados en las decisiones y ejecución del proyecto.
- El equipo del proyecto debe analizar las expectativas, evaluar el impacto del proyecto en ellos y desarrollar estrategias para involucrar a los interesados para lograr su apoyo a las decisiones del proyecto.

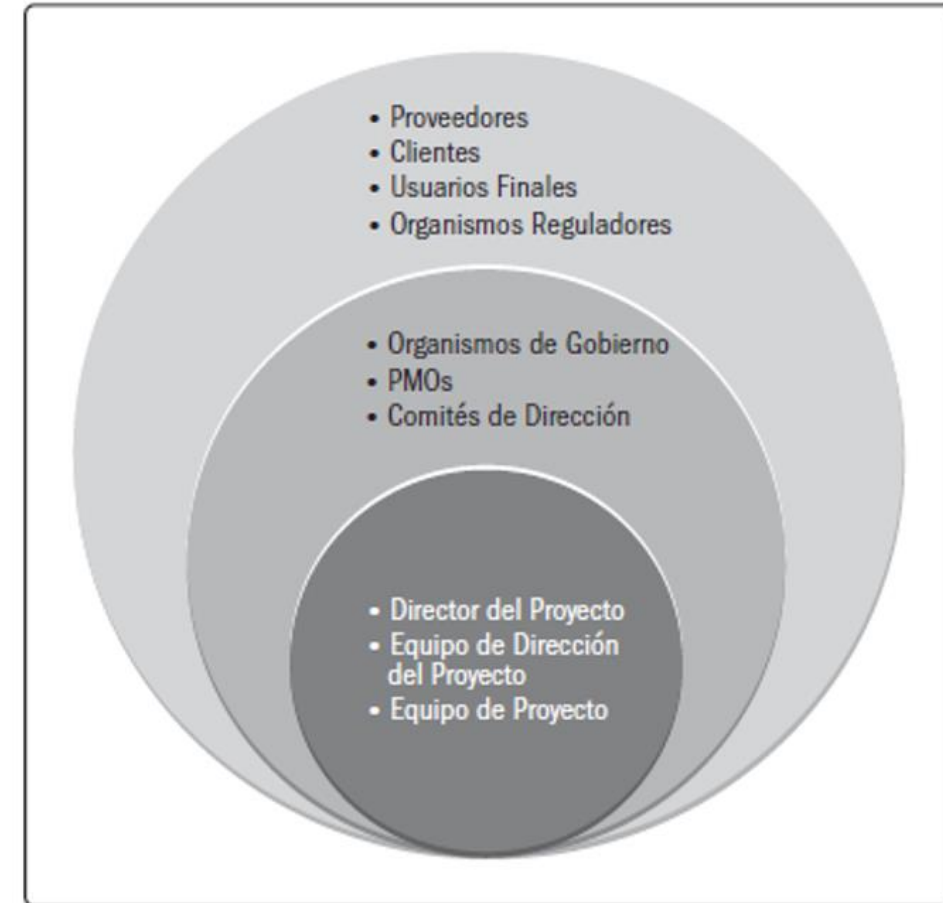
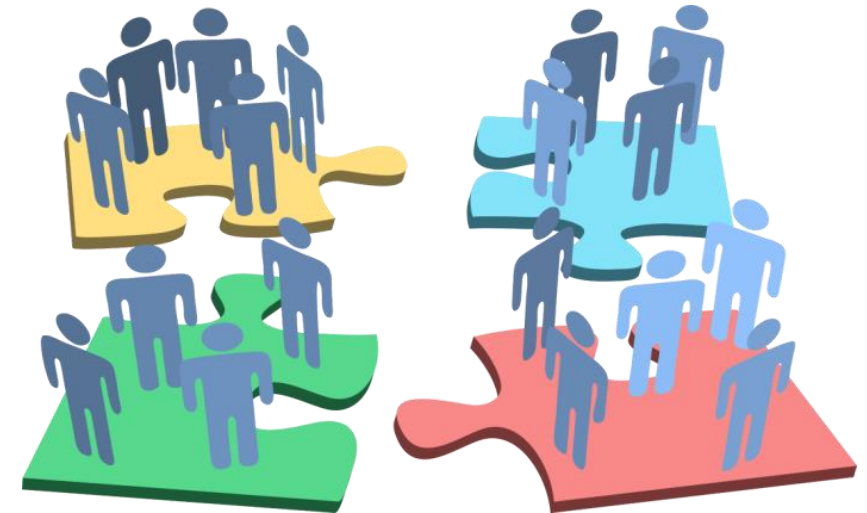


Gráfico 2-2. Ejemplos de Interesados del Proyecto

# Introducción

- Cada proyecto tiene interesados que se ven afectados o pueden tener un impacto positivo o negativo en el proyecto. Algunos pueden tener una capacidad limitada para influir en el trabajo o los resultados del proyecto y otros pueden tener una influencia significativa.
- La identificación e involucramiento de los interesados debe comenzar al aprobarse el acta de constitución y el equipo es asignado.
- La satisfacción de los interesados debe identificarse y gestionarse como un objetivo del proyecto. Implica una comunicación continua para entender necesidades y expectativas



# Introducción

- Identificar a todos los interesados (no una lista corta)
- Todos los miembros del equipo trabajan en involucrar a los interesados
- Revisar la comunidad de interesados periódicamente
- Consultar con los interesados que son los mas impactados
- Sacarle valor al tener a los interesados involucrados en el proyecto

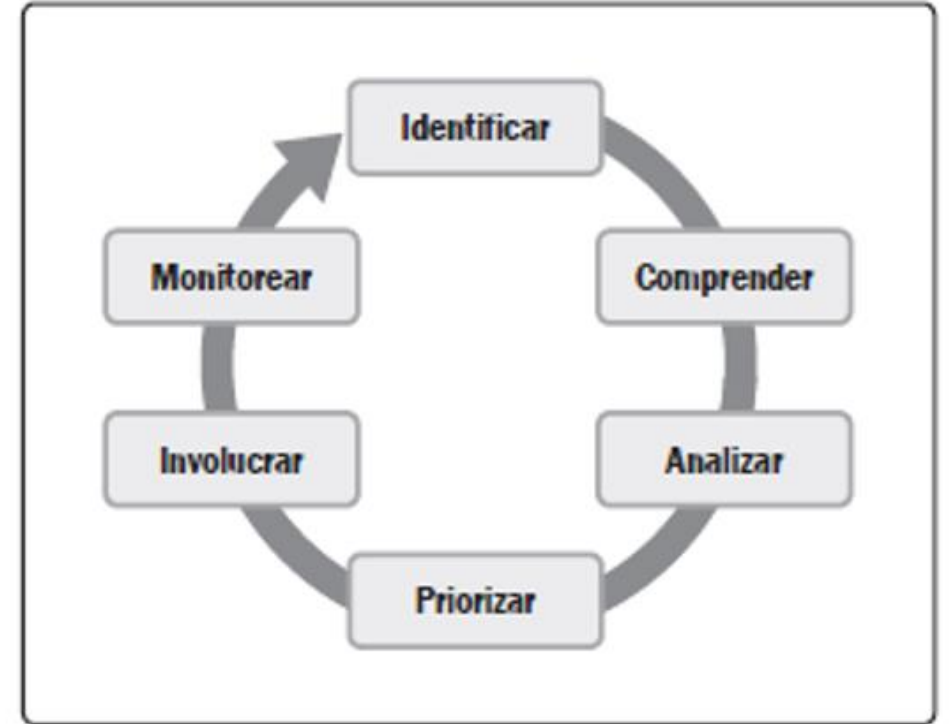
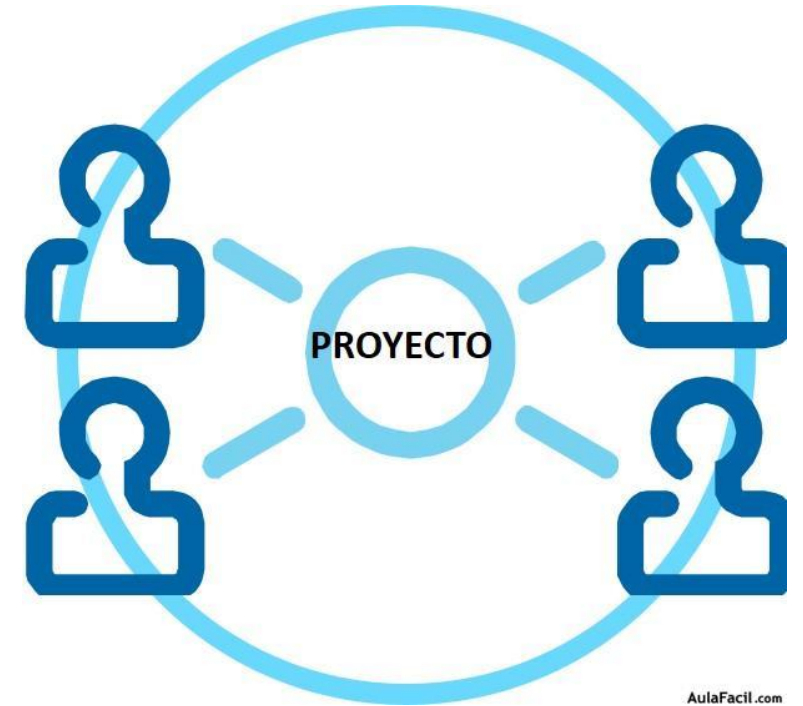


Gráfico 2-3. Navegando por el Involucramiento Eficaz de los Interesados

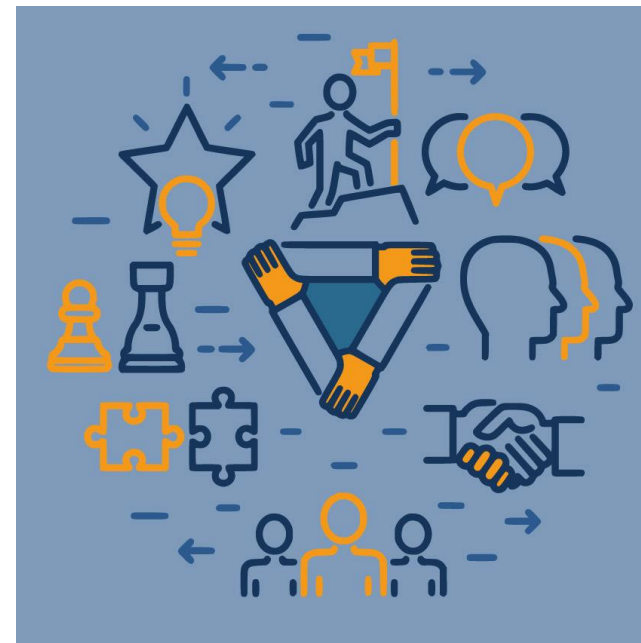
# Consideraciones para entornos ágiles

- Proyectos con un alto grado de cambio requieren un compromiso activo y la participación de los interesados en el proyecto.
- Los equipos adaptativos interactúan directamente con las partes interesadas en lugar de pasar por diferentes niveles de la administración.
- A menudo, el cliente, el usuario y el desarrollador intercambian información en un proceso dinámico co-creativo que lleva a una mayor participación de los interesados y una mayor satisfacción.



# Objetivo de la gestión de interesados

- Proveer de un plan de Involucramiento de los Interesados que defina las estrategias necesarias para lograr la participación eficaz de los interesados en las decisiones y ejecución del proyecto
- Desarrollar las actividades de comunicación con los interesados para satisfacer sus necesidades y expectativas
- Monitorear las relaciones con los interesados para ajustar el plan de involucramiento



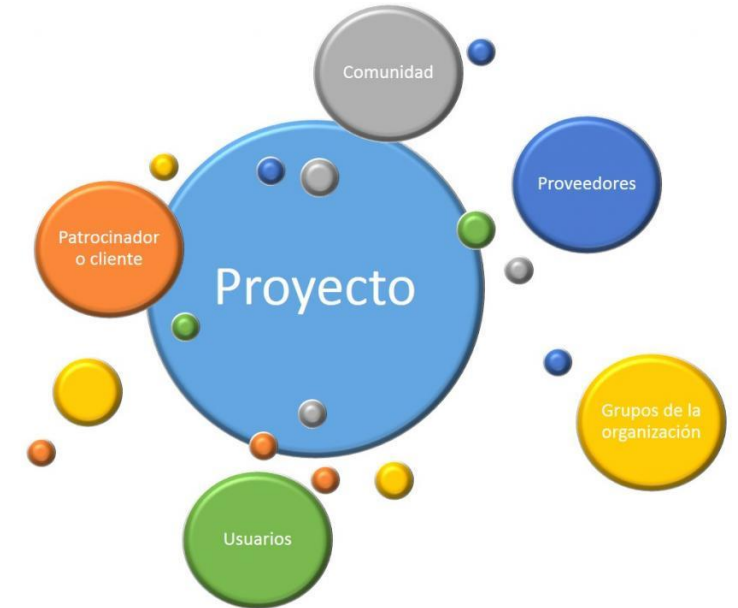


# Interesados

- Dueña de voz animal
- Donantes
- Comunidad
- Equipo de proyecto
- Héctor Llanos
- La municipalidad
- Influencers
- Familiares
- Voluntarios

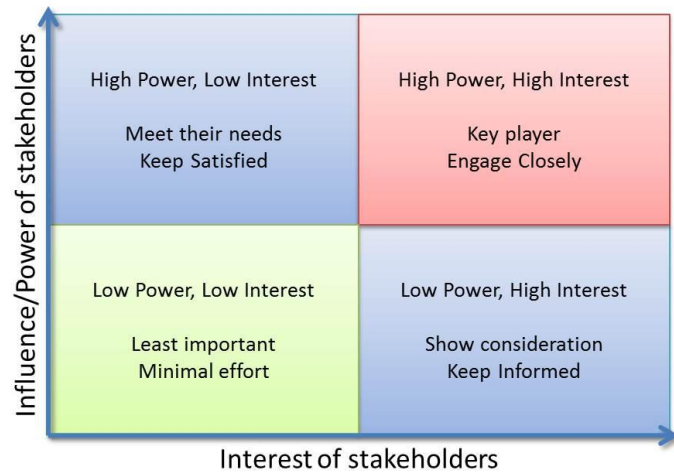
# Identificación de los interesados

- Es el proceso de identificar a los interesados en el proyecto regularmente y analizar y documentar información relevante con respecto a sus intereses, participación, interdependencias, influencia e impacto potencial en el éxito del Proyecto
- Beneficio clave: permite al equipo del proyecto identificar el enfoque apropiado para la participación de cada interesado o grupo de interesados

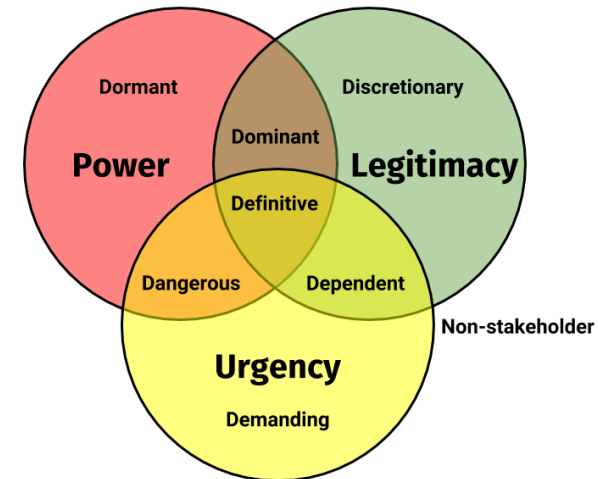


# Priorización

- Poder/interés
- Poder/influencia
- Cubo de interesados



- Modelo de prominencia
- Dirección de influencia
- Priorización



# Planificar el compromiso del interesado

- Un plan eficaz que reconoce las diversas necesidades de información de los interesados se desarrolla al principio del proyecto y se revisa y actualiza periódicamente a medida que cambia la comunidad de los interesados. Eventos típicos para actualizar son:
  - Una nueva fase del proyecto
  - Cambios en la estructura organizacional o industria
  - Nuevos grupos se convierten en interesados



# Planificar el compromiso del interesado – Matriz de Interesados

Stakeholder		Areas of influence / interest	Project phase	Stakeholder manager	Engagement approach	Engagement tools	Frequency
Ministry of Environment		Regulatory compliance Environmental monitoring	All	Government relations	Consult	Face-to-face Emails	Very frequent
Ministry of Infrastructure		Disruption of existing infrastructure Development of new infrastructure	Construction	Government relations	Consult	Face-to-face Emails	Frequent
Traditional Chiefs		Impact on traditional habits and customs Local impacts and opportunities	All	Community Relations Manager	Consult	Face-to-face Information boards	Less frequent
NGOs		Socio-economic and environmental monitoring	All	Community Relations Manager	Consult	Face-to-face Newsletter	Occasional

# Gestionar el compromiso

- Involucrar a los interesados en las etapas apropiadas del proyecto para obtener, confirmar o mantener su compromiso con el proyecto
- Gestionar las expectativas de los interesados a través de la negociación y la comunicación
- Abordar cualquier riesgo o posible preocupación relacionada con la gestión de los interesados y anticipar problemas futuros
- Aclarando y resolviendo problemas que han sido identificados.

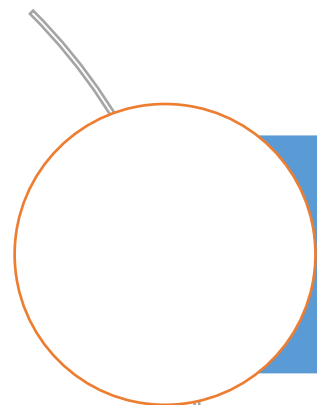


# Monitorear el compromiso

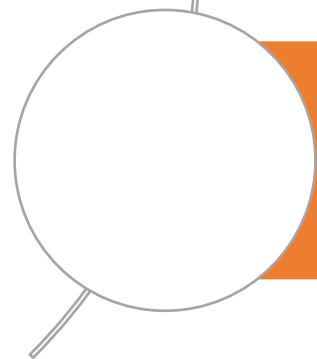
- Es el proceso para de monitorear las relaciones con los interesados del proyecto y adaptar las estrategias para involucrar a los interesados a través de la modificación de las estrategias y planes de participación
- Beneficio clave: mantiene o aumenta la eficiencia y la efectividad de las actividades de participación de los interesados a medida que el proyecto evoluciona y su entorno cambia.



# Agenda



Manejo de los interesados



Gestión de las comunicaciones



# La comunicación efectiva: El poder de las palabras



<https://www.youtube.com/watch?v=qwGMAwF2ZNA>

# La comunicación efectiva: Describa los errores en la presente comunicación



- <https://www.youtube.com/watch?v=46IVWaJEXa8>

# Comunicaciones

Las 5 Cs de una comunicación escrita

1. Correcta
2. Concisa
3. Clara
4. Coherente
5. Controlada

Dimensiones de la comunicación

- Interna/externa
- Formal/informal
- Vertical/horizontal
- Oficial/no oficial
- Verbal/no verbal

# El director de proyectos pasa la mayor parte del tiempo comunicándose

- **La principal cualidad del PM es su habilidad de comunicarse:**
  - Es integral a todo lo que hace
  - Un PM efectivo debe pasar el **90% de su tiempo** comunicándose.
- **El PM** si debe tener el control del PROCESO de comunicación, creando un fuerte plan de Gestión de las Comunicaciones y exigir que se cumpla.



# Comunicación efectiva

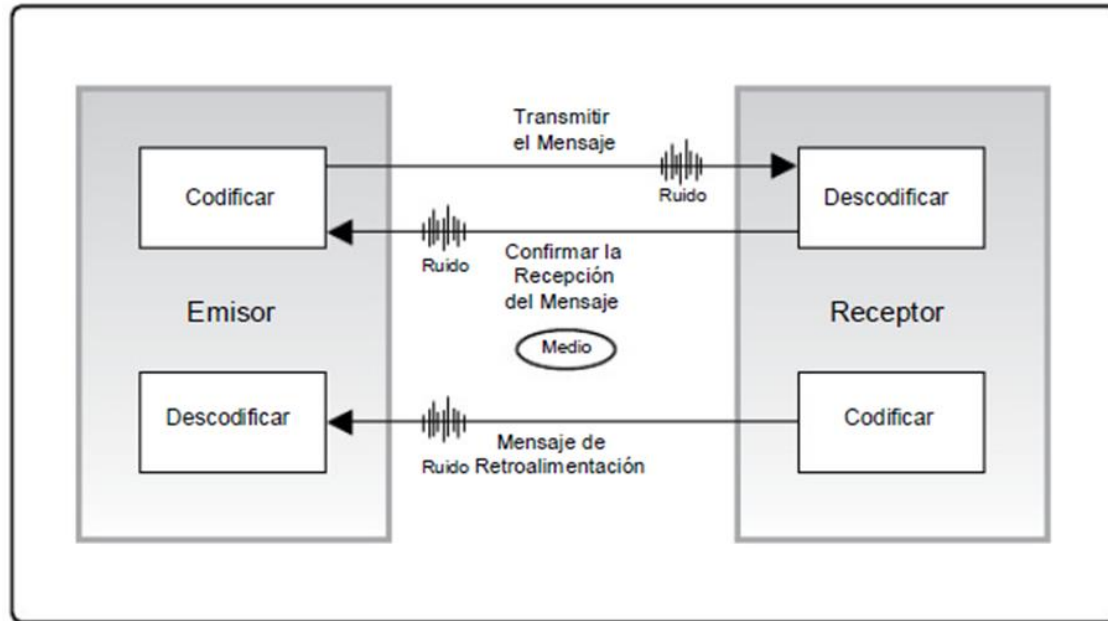


Gráfico 10-4. Modelo Básico de Comunicación

Se debe entender que las personas pueden interpretar de diferente manera los mensajes, algunas causas pueden ser:

- Desconocimiento de la materia por comunicar.
- Diferencias culturales.
- Clima organizacional.
- Percepciones.
- Terminología y jerga del proyecto.

# Comunicación efectiva

Cuando se codifica el mensaje, el remitente necesita tener en cuenta los siguientes factores:

- ✓ **No verbal:** Se basa en gestos físicos (Lenguaje corporal).
- ✓ **Paralingüística:** El timbre y tono de VOZ.
- ✓ **Palabras:** Las palabras y las frases que elija el remitente son un componente fundamental del mensaje, pero su significado puede variar según los factores no verbales y paralingüísticos que lo acompañen.



# Comunicaciones

Dos partes para una buena comunicación

- a. Desarrollar una apropiada estrategia de comunicación basadas en las necesidades del proyecto y de sus interesados
- b. Un plan de comunicaciones para asegurar que los mensajes apropiados son comunicados

Habilidades para la comunicación

- Escucha activa
- Consiente de las diferencias culturales/personales
- Manejo de expectativas
- Desarrollo de habilidades del equipo





# Tipos de Comunicación

Determinándose el mejor tipo de comunicación ante cada situación:

Tabla 2-1. Tipos de Comunicación

Tipo	Formal	Informal
Verbal	Presentaciones Revisiones del proyecto Reuniones informativas Demostraciones del producto Tormenta de ideas	Conversaciones Discusiones ad hoc
Por escrito	Informes de avance Documentos del proyecto Caso de negocio	Notas breves Correo electrónico Mensajería instantánea/ mensajes de texto Redes sociales

Situación	Tipos de comunicación
Realizar cambios en el contrato	Formal escrita
Informar a un miembro del equipo de su bajo desempeño (primer aviso)	Informal verbal
Informar a un miembro del equipo de su bajo desempeño (segundo aviso)	Formal escrita
Programar una reunión	Informal escrita
Aclarar un paquete de trabajo	Formal escrita
Solicitar recursos adicionales	Formal escrita
Intentar descubrir la causa raíz de un problema	Informal verbal
Enviar un correo electrónico para pedir la aclaración de un asunto	Informal escrita
Realizar una conferencia de licitaciones	Formal verbal



# Plan de Comunicaciones - Matriz de Comunicaciones

Donde se describen los principales mensajes, tipo de comunicación y su frecuencia.

Mensaje	Responsable	Tipo de comunicación	Frecuencia	Invitados	Informados
Estado de avance del proyecto	Director de proyectos	Formal oral	Mensual	Patrocinador, Interesados clave	Otros interesados
Aprobaciones de entregables	Director de proyectos	Escrito formal	Según cronograma	Gerentes funcionales, Interesados	Equipo de proyecto
Avances de la estrategia asociada al proyecto	Patrocinador	Escrito formal	Trimensual	Director de Proyecto, Gerentes funcionales	--

# Alertas de mala comunicación en equipos ágiles

- En el daily, los miembros del equipo no están coordinados con las tareas o no se tiene clara la situación real.
- Las validaciones se retrasan y los validadores tienen tiempo disponible para validar.
- Las tareas realizadas no sigue la priorización establecidas con el PO.
- Se pierde mas tiempo del habitual en hacer el merge de varias tareas.
- El alcance de las tareas no se adecua a lo indicado en las mismas.



# Acciones para mejorar comunicación en equipos ágiles

- Dinámicas para descubrir aficiones o intereses de otros miembros del equipo. Estas actividades fomentan conocer nuevas cosas de otros miembros del equipo, lo que permite abrir el ámbito de los temas de conversación e intereses.
- Programación en pareja (Pair Programming). Establecer varias tareas donde se sienten juntos 2 miembros del equipo para ejecutarlas.
- Actividad outsourcing. Para fomentar la comunicación. Actividades de voluntariado suelen ser buenas en este sentido.
- Rotar los puestos de trabajo. Cambiar a los miembros del equipo de mesa, sentándolos juntos a otros miembros del equipo ayuda a fomentar la comunicación y evitar caer en la rutina y el temido «silencio».



# TAREA: En base al trabajo del curso



Elaborar la matriz de comunicaciones.

Considerar comunicaciones dentro del equipo y con los interesados fuera del equipo de proyecto.

Gracias

