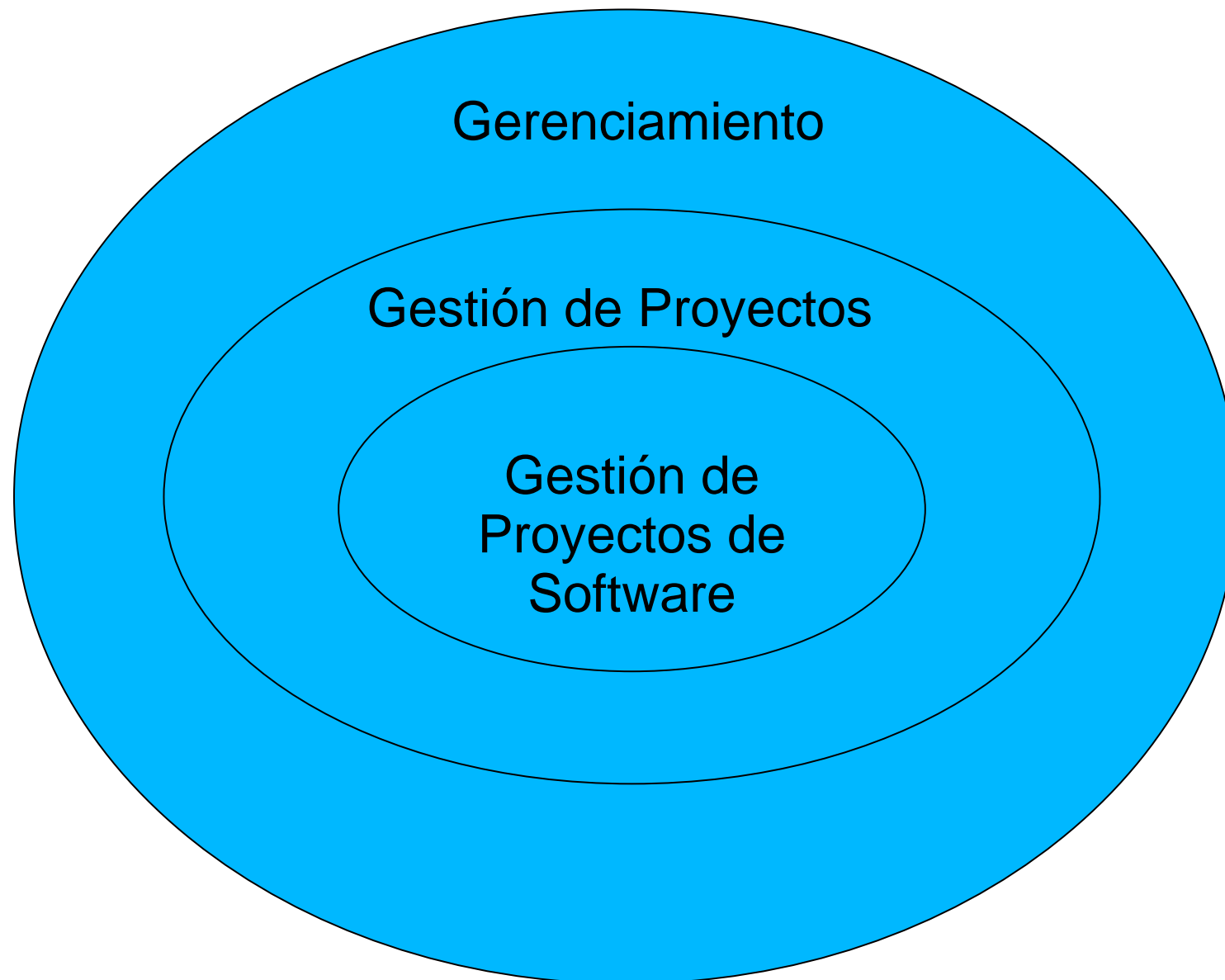


Administración de Proyectos

2013 – UCSE
Ingeniería en Informática
Unidad 2

Objetivos de la clase

- ❖ Gestión de las comunicaciones.
 - ❖ Identificar interesados.
 - ❖ Planificar comunicaciones.
 - ❖ Distribuir la información.
 - ❖ Gestionar las expectativas de interesados.
 - ❖ Informes de desempeño.



Gestión de las comunicaciones

- La principal habilidad de un Administrador de Proyectos, es saber comunicar. No importa el título ni la profesión en que te hayas especializado, si no aprendes a comunicar de manera efectiva no conseguirás proyectos exitosos.

© 1998 Randy Glasbergen. E-mail: randy@glasbergen.com



“The last thing I remember, I was sitting in a staff meeting. Apparently, I died from boredom.”

Gestión de las comunicaciones

Los cinco procesos son:

- Identificar a los interesados (Iniciación).
- Planificar las comunicaciones (Planificación).
- Distribuir la información (Ejecución).
- Gestionar las expectativas de los interesados (Ejecución).
- Informar el desempeño. (Control)

Identificar a los interesados

- Los interesados del proyecto (stakeholders), son todas aquellas personas u organizaciones cuyos intereses puedan ser afectados de manera positiva o negativa por el Proyecto.
- Se debe identificar a los interesados desde el comienzo del proyecto para analizar sus expectativas y su poder de influencia sobre el proyecto.

Identificar a los interesados

¿Qué necesito para empezar?

- Acta de constitución del proyecto
- Documentos de adquisición. Por ejemplo, contratos con proveedores.

¿Qué herramientas puedo utilizar?

- **Análisis de los interesados:** identificar los intereses, expectativas y poder de influencia de cada interesado.

Análisis de Interesados

1° Identificarlos

Roles, áreas,
intereses,
conocimientos,
expectativas,
influencias.

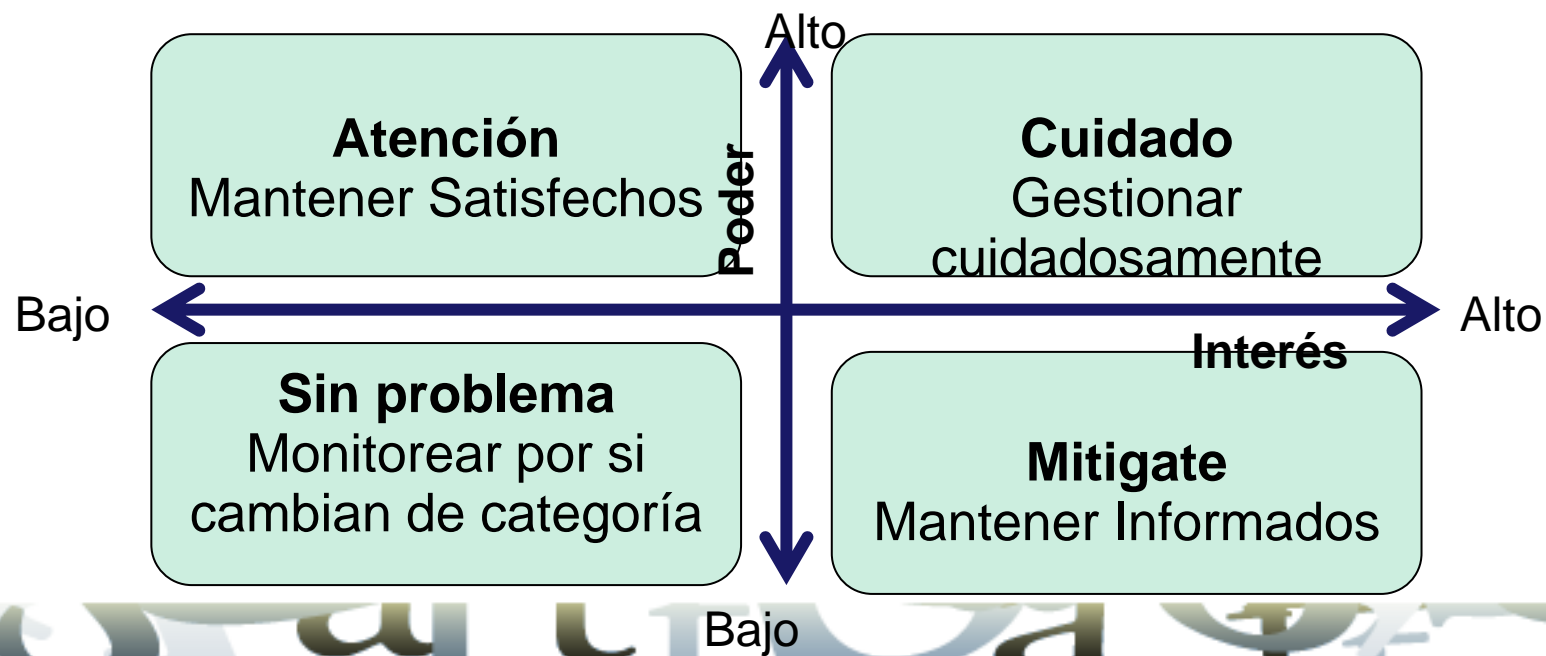
2° Impacto:

Clasificar según:
influencia, intereses,
participación, etc.

3° Evaluación:

¿Cómo podrían
reaccionar o influir
con respecto al
proyecto?

Se arma una matriz para clasificar a los interesados en base a su poder (nivel de influencia sobre el proyecto) y sus intereses (preocupación sobre el proyecto).



Identificar los interesados

¿Qué obtengo al final del proceso?

- **Registro de los interesados:** documento donde se recopila toda la información de los interesados como ser nombre, puesto de trabajo, rol en el proyecto, requisitos, expectativas, poder de influencia, etc.
- **Estrategia de gestión de los interesados:** qué acciones se llevarán a cabo para obtener la colaboración de los interesados y mitigar los impactos negativos durante el ciclo de vida del proyecto.

Planificar las comunicaciones

Durante el proceso de planificar las comunicaciones del proyecto deberíamos dar respuesta a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué información necesitan los **interesados**?
- ¿**Cuándo** necesitarán la información?
- ¿Cuántos **canales** hay involucrados?
- ¿**Quién** se comunica **con quién**?
- ¿Quién **recibirá** la información?
- ¿Cómo se **distribuirá** la información?
- ¿**Quién distribuirá** la información?
- ¿Qué **tecnología** utilizaremos?
- ¿Con qué **frecuencia** será la comunicación?

Planificar las comunicaciones

¿Qué necesito para empezar?

- Registros de interesados y su estrategia de gestión

¿Qué herramientas puedo utilizar?

- **Análisis de los requisitos:** determinar los canales de comunicación y las necesidades de información de los interesados.
- **Tecnología de las comunicaciones:** planificar qué tipo de tecnología se utilizará para la distribuir la información, teniendo en cuenta factores tales como:
 - Urgencia
 - Disponibilidad actual de tecnología
 - Competencias del personal
 - Cambio tecnológico
 - Entorno de trabajo: ¿físico o virtual?

Planificar las comunicaciones

¿Qué herramientas puedo utilizar?

- **Modelos de comunicación:** la comunicación fluye entre emisor y receptor.
- **Métodos de comunicaciones:** distintas alternativas para compartir la información entre los interesados. Por ejemplo, realizar una reunión interactiva o bi-direccional, enviar un e-mail unilateral (push), desarrollar una intranet (pull), etc.

Planificar las comunicaciones

Aproximadamente un 90% del tiempo el AP, lo destina a las comunicaciones.

Un buen director de proyectos posee habilidades de comunicación no verbal. Por ejemplo, la comunicación paralingüística (tener en cuenta el tono de la voz) o la quinesia (interpretar las expresiones corporales y faciales). Aproximadamente entre un 55% y 60% de las comunicaciones suelen ser no verbales.

Planificar las comunicaciones

¿Qué obtengo al final del proceso?

➤ Plan de gestión de las comunicaciones.

Incluye, entre otros:

- Canales de comunicación
- Formato y contenidos del tipo de información
- Personas responsables de comunicar
- Personas que recibirán la información
- Tecnología de las comunicaciones a utilizar
- Frecuencia de la comunicación
- Glosario de términos comunes

Planificar las comunicaciones

Ejemplo de Matriz de comunicaciones

Matriz de comunicaciones

| ID # | Actividad | Frecuencia del informe | Medio | Responsabilidad del Interesado | | | | |
|------|-------------|------------------------|-------|--------------------------------|--------|--------|-----|----|
| | | | | Int. 1 | Int. 2 | Int. 3 | ... | In |
| 1 | Actividad 1 | M | R | D | E | A | ... | |
| 2 | Actividad 2 | S | I | S | D | D | ... | |
| 3 | Actividad 3 | Q | M | E | D | D | ... | |
| | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | |
| n | Actividad n | E | P | D | D | A | ... | |

Notas

Frecuencia: M (mensual); S (semanal); Q (quincenal); E (eventual)

Medio: I (informe); M (minuta); E (e-mail); R (reunión); G (gráfico); P (planilla)

Responsabilidad: D (destinatario); E (emisor); A (autoriza); S (soporte); V (val

Distribuir las comunicaciones

Durante la ejecución del proyecto se deberá implementar el plan de comunicaciones a los fines de informar en tiempo y forma a los interesados sobre los avances.

¿Qué necesito para empezar?

- Plan de gestión de las comunicaciones
- Informes de desempeño

Distribuir las comunicaciones

¿Qué herramientas puedo utilizar?

- Métodos y herramientas de comunicación: distintas alternativas para distribuir la información como por ejemplo, mensajería, e-mail, videoconferencia, bases de datos, prensa, Internet, oficinas virtuales, presentaciones multimedia, etc

Distribuir las comunicaciones

¿Qué obtengo al final del proceso?

- Notificaciones sobre el proyecto a los interesados
- Presentaciones del proyecto e informes de avance
- Retroalimentación de los interesados
- Documento de lecciones aprendidas

Gestionar las expectativas de los interesados

El AP es el responsable de llevar a cabo el proceso de gestionar las expectativas de los interesados. Durante este proceso se administran las comunicaciones del proyecto a los fines de satisfacer las necesidades y resolver los conflictos entre los interesados.

¿Qué necesito para empezar?

- Registro de interesados y estrategia de gestión de interesados
- Plan de comunicaciones
- Registro de incidentes
- Registro de cambios: para documentar los cambios y su respectivo impacto sobre el proyecto.

Gestionar las expectativas de los interesados

¿Qué herramientas puedo utilizar?

- Métodos de comunicación: reuniones, llamadas telefónicas, e-mail, skype, etc.
- Habilidades interpersonales y de gestión: confianza, resolución de conflictos, escucha efectiva, actitud hacia el cambio, negociación, oratoria, etc.

Gestionar las expectativas de los interesados

¿Qué obtengo al final del proceso?

- Actualizaciones
- Solicitudes de cambio

Informar el desempeño

Durante el proceso de informar el desempeño se compara el estado actual del proyecto en relación a sus líneas de base. Los informes de avance indican cómo se están utilizando los recursos y suelen incluir información sobre el alcance, el cronograma, los costos, la calidad, los recursos humanos, los riesgos y las adquisiciones.

Informar el desempeño

¿Qué necesito para empezar?

- Plan para la dirección del proyecto con sus líneas de base: alcance, cronograma, presupuesto y calidad
- Información sobre el desempeño del trabajo: entregables, avances, costos actuales, etc.
- Mediciones del desempeño del trabajo: SPI, CPI, desempeño técnico, etc.
- Proyecciones del presupuesto: costo estimado a la finalización.

Informar el desempeño

¿Qué herramientas puedo utilizar?

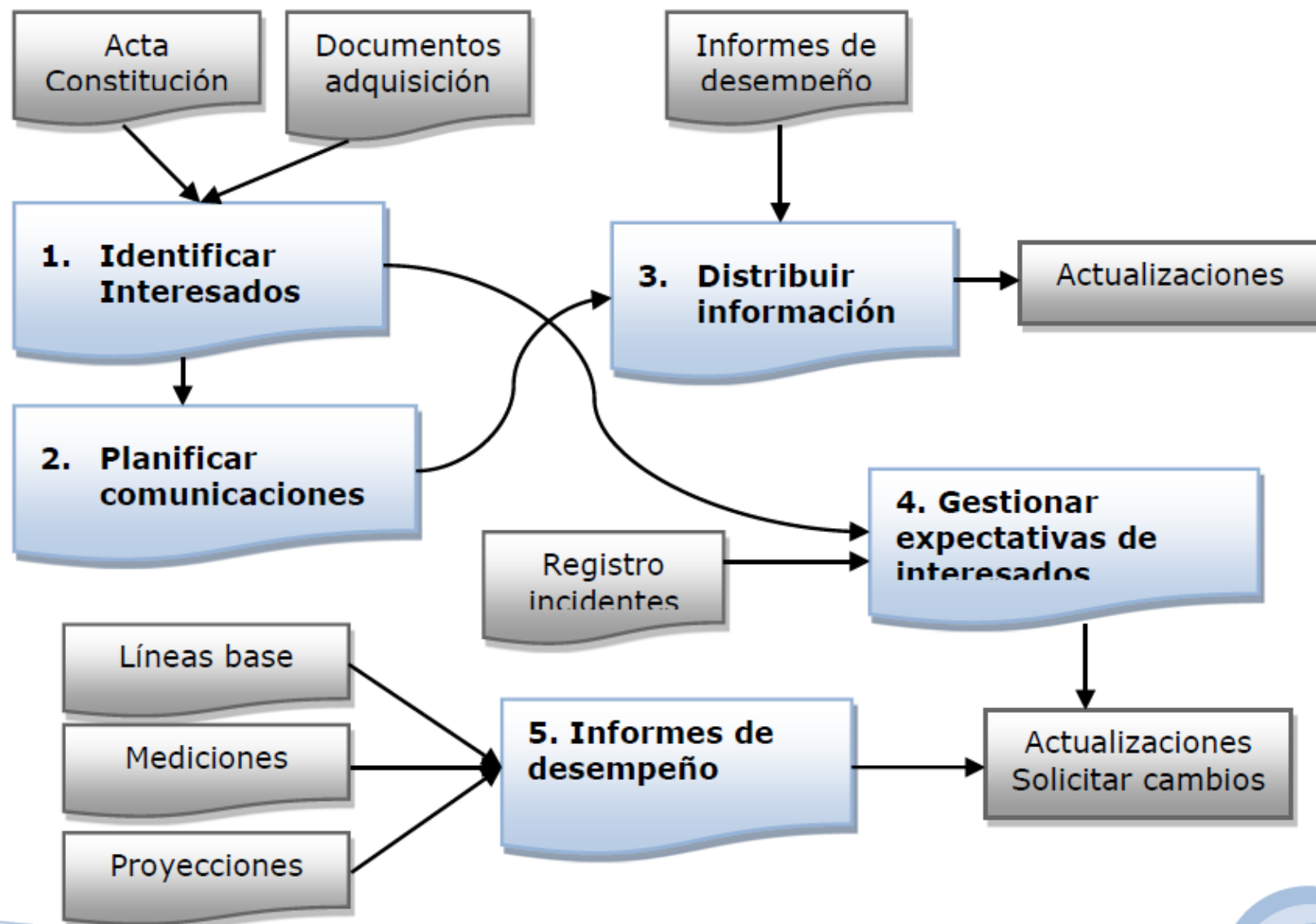
- Análisis de la variación: investigar causas e impactos de los desvíos entre el estado del proyecto y las líneas de base.
- Métodos de proyección: predecir la evolución del proyecto (cronograma, presupuesto, etc.). Por ejemplo, se pueden utilizar: serie de tiempo, métodos causales, regresiones econométricas, encuestas, estimaciones por analogía, simulaciones, etc.
- Métodos de comunicación: por ejemplo, reuniones de avance de proyecto.
- Sistema de informes: registrar, almacenar y distribuir la información de manera sistematizada. Por ejemplo, mediante la utilización de software que generen informes de estado del proyecto.

Informar el desempeño

¿Qué obtengo al final del proceso?

- Informes de desempeño: indican el estado de situación actual del proyecto y su avance en función de las líneas base. Se comunica cómo se estima que finalizará el proyecto (alcance, tiempo, costo y calidad) considerando la información que se tiene al día de la fecha.
- Solicitudes de cambio

Resumiendo la Gestión de comunicaciones



Objetivos de la clase

- ✓ Gestión de las comunicaciones.
 - ✓ Identificar interesados.
 - ✓ Planificar comunicaciones.
 - ✓ Distribuir la información.
 - ✓ Gestionar las expectativas de interesados.
 - ✓ Informes de desempeño.

Administración de Proyectos

¿Dudas, Consultas?

