

Lectura - Gestión de la comunicación

Resumen de la Comunicación en Proyectos

Procesos Clave de Comunicación:

- Incluyen la recolección, distribución, almacenamiento, recuperación y destrucción de información.
- La comunicación eficaz conecta a los interesados, superando diferencias culturales, organizacionales y de experiencia para alinear perspectivas y objetivos del proyecto.

Dimensiones de la Comunicación:

1. **Alcance:** Interna (equipo del proyecto) vs. Externa (clientes, proveedores).
2. **Formalidad:** Formal (documentos oficiales) vs. Informal (conversaciones informales).
3. **Dirección:** Vertical (jerárquica) vs. Horizontal (entre pares).
4. **Registro:** Oficial (registrada) vs. No oficial (*off the record*).
5. **Medio:** Escrita (informes) vs. Oral (reuniones).
6. **Tipo:** Verbal (palabras) vs. No verbal (tono, lenguaje corporal).

Ejemplos de Actividades Comunicativas:

- Escucha activa, formulación de preguntas, validación de datos.
 - Negociación, resolución de conflictos, administración de expectativas.
 - Síntesis de información, propuesta de acciones concretas (*next steps*).
-

Registro de Interesados

1. Identificación

- **Objetivo:** Listar a todas las personas, grupos u organizaciones afectadas por el proyecto o que puedan influir en él.
- **Ejemplos:** Clientes, patrocinadores, equipo interno, reguladores, comunidades locales.

2. Evaluación

- **Criterios:** Analizar el nivel de influencia, intereses, expectativas y posibles impactos del proyecto sobre cada interesado.

- **Herramientas:** Matriz de poder/interés, análisis FODA.

3. Requerimientos y Expectativas

- **Recolección:** Entrevistas, encuestas o talleres para entender necesidades específicas (ej: plazos, calidad, comunicación).
- **Documentación:** Registrar expectativas explícitas (contratos) e implícitas (culturales o personales).

4. Fase Relevante

- **Planificación:** Identificar y priorizar interesados desde el inicio.
- **Ejecución:** Monitorear cambios en sus expectativas o influencia.
- **Cierre:** Validar cumplimiento de acuerdos y retroalimentación final.

5. Clasificación

- **Interno/Externo:**
 - *Internos:* Equipo del proyecto, gerentes, departamentos de la organización.
 - *Externos:* Proveedores, clientes, entes gubernamentales.
 - **Actitud:**
 - *Apoya:* Contribuye activamente al éxito (ej: patrocinador).
 - *Neutral:* No toma posición (ej: auditor externo).
 - *Resiste:* Puede obstaculizar el proyecto (ej: comunidad afectada por impacto ambiental).
-

Información Adicional

Estrategias de Gestión:

- **Para interesados que resisten:** Usar comunicación persuasiva, negociación o ajustes en el proyecto para mitigar preocupaciones.
- **Para interesados clave:** Mantener comunicación frecuente y formal (ej: informes semanales).

Herramientas Complementarias:

- **Matriz RACI** (Responsable, Aprobador, Consultado, Informado) para clarificar roles.

- **Plan de Comunicación:** Define canales, frecuencia y formato de la información según el perfil del interesado.

Importancia:

Un Registro de Interesados actualizado permite anticipar riesgos, alinear expectativas y garantizar que la comunicación sea estratégica y adaptada a cada grupo, optimizando así la ejecución del proyecto.