

# 7.Lectura Gestión de la Comunicación en Proyectos

Permite el intercambio efectivo de información entre los distintos actores involucrados. Según **PMBOK**, la gestión de la comunicación incluye **procesos clave** que garantizan que la información fluya correctamente.

## Fases

1. Identificar a los interesados
2. Planear la comunicación
3. Distribuir información
4. Administrar las expectativas de los interesados
5. Reportar el desempeño

## Objetivos

- Asegurar la correcta **colección, distribución, almacenamiento, recuperación y eliminación** de la información relevante del proyecto.
- Facilitar la comunicación entre todos los interesados,
- **Reducir riesgos** por comunicación deficiente.
- Fomentar la transparencia y la confianza entre los miembros del equipo y los interesados.

## Tipos de Comunicación

### Según la Dirección del Flujo de Comunicación

- **Interna y externa:** Comunicación dentro del equipo del proyecto (interna) o con partes externas, como clientes o proveedores.
- **Vertical y horizontal:** Comunicación entre niveles jerárquicos diferentes (vertical) o entre miembros del mismo nivel (horizontal).

### Según el Nivel de Formalidad

- **Formal e informal:** Documentos oficiales, reportes y reuniones programadas (formal) vs. conversaciones espontáneas y whatsapp (informal).
- **Oficial y no oficial:** Comunicaciones reconocidas como parte del proyecto (oficial) y discusiones o extraoficiales (no oficial).

### Según el Medio Utilizado

- **Escrita y oral:** Documentos, correos electrónicos y reportes (escrita) vs. reuniones, llamadas telefónicas y presentaciones (oral).
- **Verbal y no verbal:** Lo que se dice directamente (verbal) vs. lenguaje corporal, tono y volumen de voz (no verbal).

## Procesos

### Identificación de los Interesados

- Antes de establecer un plan de comunicación, es crucial **identificar a las personas y organizaciones** que se verán afectadas por el proyecto. Esto incluye:
  - Determinar **intereses, niveles de involucramiento e impacto** de cada interesado.
  - Clasificarlos como **internos o externos**, y según su actitud hacia el proyecto (**apoya, neutral, resiste**).
  - Desarrollar estrategias para **maximizar su apoyo y reducir resistencias**.

## Planificación de la Comunicación

- Este proceso define **cómo, cuándo y a quién** se enviará información del proyecto. Se deben responder las siguientes preguntas:
  - **¿Quién necesita qué información?**
  - **¿Cuándo debe recibirla?**
  - **¿Cómo se le entregará? (correo, reuniones, reportes, etc.)**
  - **¿Quién es responsable de distribuirla?**
- Elementos clave
  - **Uso adecuado de recursos** para asegurar **oportunidad, pertinencia y confidencialidad**.
  - **Registro de cambios** en los procesos de comunicación cuando sea necesario.
  - Actualización de documentos clave como el **plan del proyecto** y el **registro de interesados**.

## Distribución de la Información

- Es el proceso de **garantizar que la información fluya adecuadamente** a todos los interesados según lo planeado.
  - **\*Técnicas utilizadas en la distribución de información:**
    - **Modelos de emisión y recepción** de información (emisor, mensaje, receptor).
    - **Selección de medios** adecuados (correo, presentaciones, reuniones, plataformas digitales).
    - **Técnicas de conducción de reuniones** y presentaciones para asegurar claridad en la información.
  - **Ejemplos de información distribuida:**
    - Notificaciones a los interesados.
    - Reportes de estado del proyecto.
    - Presentaciones con avances y lecciones aprendidas.
    - Registro de información para futuras referencias.

## Administración de Expectativas de los Interesados

- Este proceso se enfoca en **gestionar la relación con los interesados**, asegurando que sus inquietudes sean atendidas y que sus expectativas se mantengan alineadas con la **realidad del proyecto**.
  - **Estrategias clave:**
    - **Negociación y persuasión** para alinear intereses con los objetivos del proyecto.
    - **Atención temprana de inquietudes** para evitar conflictos mayores.
    - **Gestión de cambios**, asegurando que cualquier ajuste en el proyecto sea bien comprendido.
  - **\*Documentos clave :**
    - **Registro de interesados actualizado.**

- **Bitácora de asuntos pendientes y resueltos.**
- **Plan de atención a interesados.**

### **Reporte del Desempeño**

- Es el proceso de **informar sobre el estado del proyecto** a los interesados. Incluye:
  - **Medición del avance** del proyecto en relación con los objetivos y cronogramas.
  - **Identificación de riesgos actuales y su impacto** en la ejecución.
  - **Comparación de estimaciones originales con los datos reales.**
  - **Elementos de un reporte de desempeño:**
    - Reportes de estado del proyecto.
    - Medidas de avance y comparación con la planificación inicial.
    - Análisis de desempeño pasado y ajustes requeridos.
    - Resumen de cambios aprobados y su impacto.

## **Dudas**

¿Qué herramientas pueden usarse para planear la comunicación en un proyecto?

¿Cómo se evita la mala comunicación en un proyecto?

¿Cómo se puede mejorar la comunicación dentro de un equipo de proyecto?