

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 involucrados,
- **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).

2.2. Según el Nivel de Formalidad

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

2.3. 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

3.1. 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**.

3.2. 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, software de gestión, etc.)**
- **¿Quién es responsable de distribuirla?**

Elementos clave en la planificación de la comunicación:**

- **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**.

3.3. Distribución de la Información

Es el proceso de **garantizar que la información fluya adecuadamente** a todos los interesados según lo planeado. La comunicación debe ser continua y mantener a todos los actores informados.

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.

3.4. 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 por los interesados.

Documentos clave en la administración de expectativas:

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

3.5. 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 establecidos.
- **Identificación de riesgos actuales y su impacto** en la ejecución del proyecto.
- **Comparación de estimaciones originales con los datos reales** del proyecto.

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