

FASTBOOK 06

La clave del éxito: la comunicación

Project Management



Qualentum Lab

06. La clave del éxito: la comunicación

En este fastbook aprenderás la importancia de la comunicación a la hora de planificar y ejecutar tu proyecto. El éxito y fracaso de un proyecto depende en gran parte de la estrategia de comunicación.

Al final del fastbook serás capaz de crear un plan de comunicación efectivo que tenga en cuenta algunos de los aspectos más importantes, por ejemplo, la técnica de las Cinco W.

Autor: Jesús Elorza

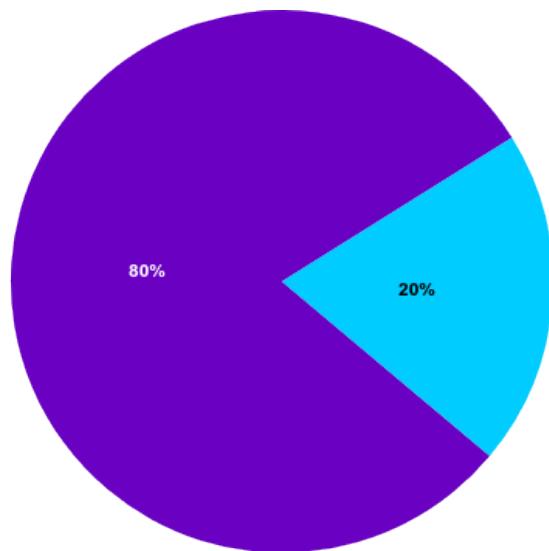
- El arte de la comunicación
- La comunicación efectiva paso a paso
- Consejos prácticos: comunicación en reuniones
- ¿Qué has aprendido?

El arte de la comunicación



Una imagen vale más que mil palabras:

Uno de cada cinco proyectos fracasa porque la comunicación no es efectiva



Proyectos exitosos

Proyectos que fracasan

Fuente: Project Management Institute, Inc. [Pulse of the Profession In-Depth Report: The High Cost of Low Performance: The Essential Role of Communications](#), mayo de 2013.

Así es, **la comunicación es una función esencial para el éxito de un proyecto.**

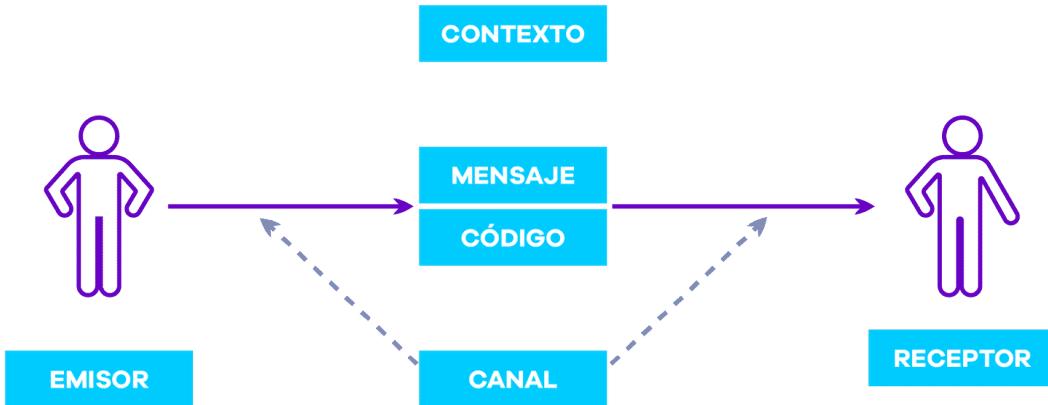
Y es que una de cada cinco proyectos no sigue adelante por problemas en la comunicación. En este fastbook verás por qué es esencial planificar esa comunicación, es decir, saber qué comunicar, a quién y cuándo hacerlo.

¿Podrías adivinar qué porcentaje de su tiempo emplea un *project manager* en la comunicación?

- 40%
- 75%
- 90%

SUBMIT

Para poder comunicar de manera efectiva, debes entender primero **el proceso de comunicación** (parece simple, pero es fundamental recordarlo).



- **Emisor:** se trata de la persona que inicia el mensaje. Vamos a pensar, por ejemplo, en el *project manager* enviando un email.
- **Mensaje / código:** es el contenido que enviamos. En el ejemplo, puede ser un reporte para el cliente.
- **Canal:** el medio por el que se envía el mensaje. En este caso, internet.
- **Contexto:** todo lo que envuelve al mensaje, el emisor y el receptor. En el ejemplo, contexto puede ser el acuerdo al que llegaron *project manager* y cliente para enviar reportes una vez a la semana.
- **Receptor:** la persona que recibe el mensaje. En este caso, el cliente.

Como ya hemos mencionado, saber gestionar la comunicación dentro de un proyecto es clave. Y te preguntarás: ¿cuáles son los principales grupos a los que un *project manager* debe informar? Muy sencillo: **el equipo de proyecto y los stakeholders**.

Dentro del equipo de proyecto, hay un grupo especialmente relevante que debe ser informado, los **sponsors** (como ya sabes, se trata de las personas que nos dan luz verde para realizar el proyecto, por ejemplo, el director de una empresa).

Estas personas necesitan conocer el progreso del proyecto, qué avances se han hecho, en qué estado se encuentra, si han surgido problemas, etc. Además, por lo general, deberás acudir a ellos cuando exista algún tipo de bloqueo en el proyecto, por ejemplo, por la falta de recursos, y tendrás que comunicar de forma clara y concisa qué se necesita para desbloquearlo.

Pero ¿cómo comunicamos? La respuesta es sencilla: necesitamos **crear un plan de comunicación**.

Los stakeholders y sus requisitos

¿**Quién** debe recibir las comunicaciones y de qué tipo?

Información de lo que tiene que ser comunicado

Esto también incluye **el formato**, por ejemplo, un email o una reunión de una hora.

Estructura de la comunicación

¿**Cómo** va a fluir la comunicación dentro de un proyecto? Por ejemplo: la información clave será enviada por el director a los managers, quienes se encargarán de hacer reuniones 1:1 con el resto de empleados.

Calendario de comunicación

¿**Cuándo** tenemos que comunicar?

Procesos de escalación

Al mismo tiempo que la información va de arriba a abajo, tenemos que asegurarnos de que **el feedback también llega de abajo arriba**.

Un glosario

Hoy en día es fundamental que todo el equipo conozca cada una de las abreviaciones habituales, así como **los términos más importantes**, para que el mensaje se entienda sin problema.

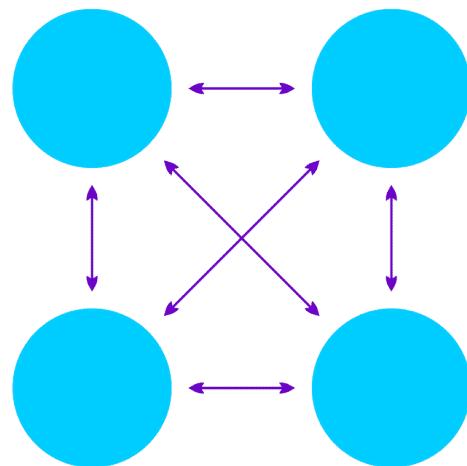
¿Con cuántos canales de comunicación debe contar tu proyecto? ¡Es una pregunta con trampa! Por ejemplo, si tu proyecto cuenta con cuatro *stakeholders*, podrías pensar que cuatro son los canales de comunicación. ¡Pero no!

Si te fijas en la imagen, verás que no son cuatro, sino seis canales. Hay una **fórmula** para calcular el número de canales necesarios:

$$n(n-1)/2$$

En este caso, $4(4-1)/2 = 4*3/2 = 6$.

Esto nos indica que **a mayor número de personas involucradas en el proyecto, más compleja será la gestión de la comunicación.**



La comunicación efectiva paso a paso



Qualentum Lab

¿Cómo ponemos en práctica un plan de comunicación? Muy fácil, solo tienes que seguir los siguientes pasos.

Identifica las 5W + H. ¿Te acuerdas de ellas?

≡ Qué (What)

¿Cuál es el tema / acción principal?

≡ Quién (Who)

¿Quién es la persona involucrada?

≡ Cuándo (When)

¿Cuándo tiene que suceder?

≡ Dónde (Where)

¿Dónde va a suceder?

≡ Por qué (Why)

¿Por qué se debe realizar?

≡ Cómo (How)

¿Cómo lo vamos a realizar?

No debes olvidar las 5Ws + H (de *how*) a la hora de desarrollar un plan de comunicación. Otro punto a tener en cuenta es **identificar los factores ambientales de la empresa, tanto internos como externos.**

La comunicación está altamente influenciada por los factores ambientales de la empresa. Siempre es recomendable saber identificarlos. Aquí tienes algunos ejemplos:

1

Cultura empresarial y organizacional: si una empresa es altamente jerárquica, los directores serán, generalmente, los encargados de enviar las comunicaciones dentro de un proyecto.

2

Tolerancia al riesgo de los stakeholders: dependiendo de cómo de tolerantes sean los stakeholders, deberemos compartir una información u otra, ya que esto puede influenciar en el estado de ánimo de los mismos, y por consiguiente en el resultado del proyecto.

3

Legislación: es importante conocer la legislación y las políticas que puedan impactar al proyecto y comunicarlas apropiadamente a los respectivos stakeholders. Por ejemplo, cuáles son los requisitos de seguridad que deben cumplir los trabajadores en una obra.

4

Tecnología de comunicación: se trata de los diferentes sistemas tecnológicos que se utilizan en la empresa para comunicar, desde un email a una videollamada. Por ejemplo, puede ser que la empresa no cuente con sistemas como Skype o Hangouts y tengas que programar multillamadas desde un teléfono convencional.

Consejos prácticos: comunicación en reuniones



Las reuniones son fundamentales a la hora de mantener una **comunicación abierta, sincera y plena con el equipo**, sobre todo durante la ejecución del proyecto.

Estos son algunos ejemplos de reuniones.

1

Reunión de inicio: cuando empezamos a ejecutar el proyecto, es habitual tener una reunión de iniciación. Todos los miembros del equipo serán invitados y se discutirá cualquier duda o problema. Asimismo, se revisará el proyecto de arriba a abajo.

2

Reunión de progreso: suele tener lugar de forma semanal o mensual a lo largo de la vida del proyecto. Se reúnen todas las partes interesadas para discutir todo aquello que se ha completado, así como cualquier otro problema que pueda surgir.

3

Stand-up: los stand-up suelen realizarse una vez al día o tres veces a la semana. Generalmente a primera hora de la mañana para revisar cuáles son las tareas que se van a realizar en el día y discutir cualquier problema o cuestión que se pueda plantear. La duración suele ser muy corta, de unos 5 o 10 minutos.

Lección 4 de 4

¿Qué has aprendido?



Qualentum Lab

Recuerda que es fundamental la comunicación dentro de un proyecto y que **el 90% de tu tiempo estarás comunicando.**

No te olvides de las **5W + H** para poder identificar de forma correcta los requisitos para comunicar dentro de tu proyecto.

Al mismo tiempo, existen **factores internos y externos** que pueden influenciar tu plan y la forma en la que comunicarás.

¡Enhorabuena! Fastbook superado



Qualentum.com