

Gestión de la Comunicación

La comunicación es clave en la gestión de proyectos ya que asegura la correcta colección, distribución, almacenamiento y eliminación de información. Además, conecta a los interesados superando diferencias culturales, organizacionales y de experiencia.

Procesos Clave de Comunicación (Según el PMBOK):

- 1. Identificar a los Interesados:** Reconocer personas y organizaciones afectadas por el proyecto, así como documentar intereses, impacto y nivel de involucramiento, con el objetivo de maximizar la influencia positiva y minimizar la resistencia.
- 2. Planear la Comunicación:** Determinar quién necesita información, qué información requiere, cuándo y cómo se entregará, y quién la proporcionará, asegurando oportunidad, pertinencia y confidencialidad.
- 3. Distribuir Información:** Entregar información relevante según el plan de comunicación. Algunas técnicas utilizadas son: modelos de emisión y recepción, reuniones y presentaciones, retroalimentación, etc.
- 4. Administrar Expectativas de los Interesados:** Atender necesidades, inquietudes y cambios. Requiere negociación y monitoreo constante.
- 5. Reportar el Desempeño:** Informar sobre estado y avances del proyecto, riesgos actuales y pendientes, cambios aprobados y planificación.

Dimensiones de la Comunicación:

La comunicación puede ser interna (dentro de la organización) o externa (hacia el exterior), formal (estructurada) o informal (casual), vertical (entre niveles jerárquicos) u horizontal (entre iguales), escrita (documentos) u oral (hablada), y verbal (uso de palabras) o no verbal (lenguaje corporal y tonos).

¿Cómo se mide la efectividad del plan de comunicación del proyecto?