

COMUNICACIÓN CON SKATEHOLDERS

Clave para alinear expectativas y construir confianza

Los stakeholders son todas las personas o grupos que tienen interés en un proyecto, ya sea directa o indirectamente. Pueden ser clientes, usuarios finales, líderes de área, especialistas técnicos, inversores o incluso áreas de soporte. Cada uno de ellos observa el proyecto desde una perspectiva distinta y espera resultados alineados con sus propias necesidades.

La comunicación efectiva con stakeholders requiere adaptar el lenguaje, el nivel de detalle y el canal según el perfil del receptor. Un equipo técnico necesita profundidad y precisión en arquitectura o métricas; un ejecutivo espera claridad sobre riesgos, beneficios y retorno; mientras que un cliente prioriza resultados tangibles, experiencia y valor entregado.

Es fundamental definir con antelación cuándo, cómo y por qué se comunicará. Ya sea a través de reuniones periódicas, reportes, tableros visuales o mensajes ejecutivos breves, cada instancia debe entregar información útil, oportuna y alineada a la etapa del proyecto. La falta de claridad o exceso de tecnicismos puede generar malentendidos, retrasos y pérdida de confianza.

Una comunicación estratégica no solo facilita la toma de decisiones, sino que fortalece el compromiso de todos los involucrados, reduce conflictos y acelera validaciones. En entornos ágiles, es además el puente que mantiene cohesionados a equipos técnicos y no técnicos, permitiendo avanzar con eficiencia y responsabilidad compartida.

