



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
PIRHUA

# LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES Y SU PLANIFICACIÓN

Dante Guerrero-Chanduví

Piura, octubre de 2017

FACULTAD DE INGENIERÍA

Área Departamental de Ingeniería Industrial y de Sistemas



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura](https://repositorio.institucional.pirhua.edu.pe/)



# LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES Y SU PLANIFICACIÓN

Asignatura Proyectos

**ME HAN DICHO QUE LA PRESENTACIÓN QUE HICISTE FUE INCOMPENSIBLE Y POCO CONVINCENTE.**

**A VECES LA INCAPACIDAD DE UNA PERSONA PARA COMPRENDER PARECE LA INCAPACIDAD DE OTRA PARA EXPLICAR.**

**NO ENTIENDO LO QUE ME ESTÁS DICENDO. ¡LO VE!**

**Sin comunicación los equipos no funcionan y no se pueden llevar a cabo proyectos.**



La gestión de las comunicaciones incluye los procesos requeridos para asegurar que la planificación, recopilación, creación, distribución, almacenamiento, recuperación, gestión, control, monitoreo y disposición final de la información del proyecto sean oportunos y adecuados.

Una comunicación eficaz crea un puente entre diferentes interesados, lo cual impacta o influye en la ejecución o resultado del proyecto.

4



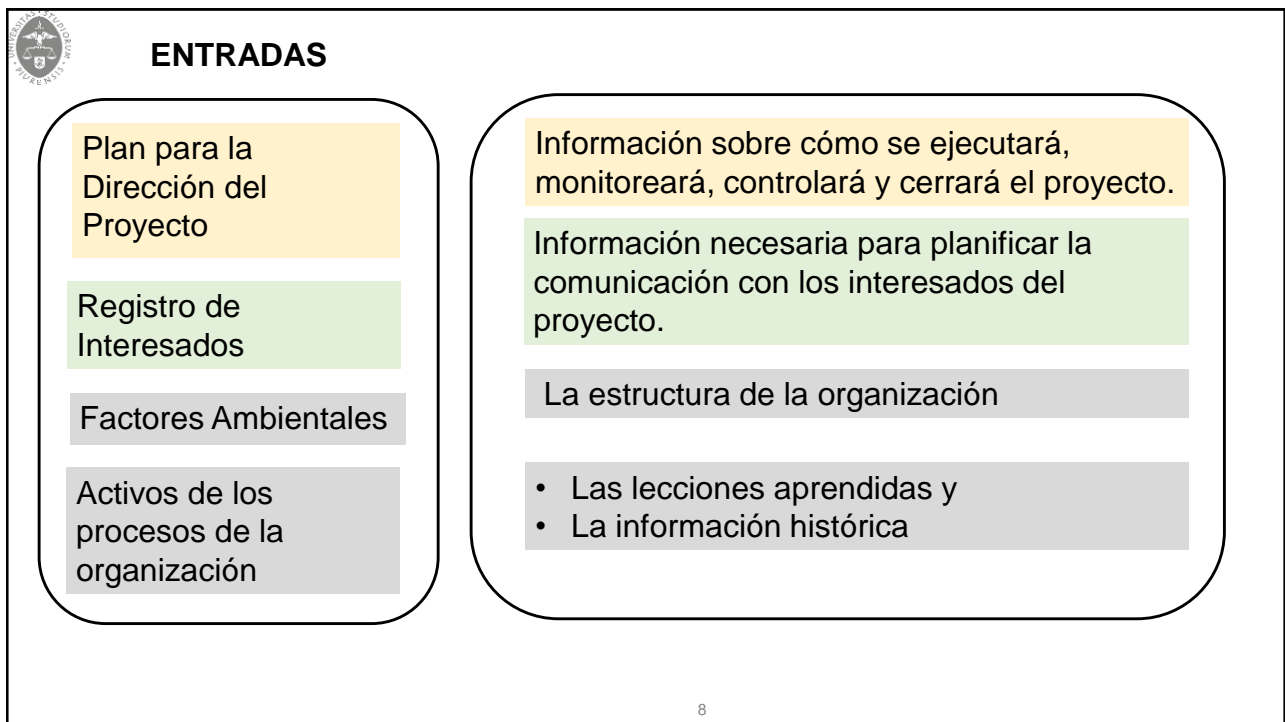
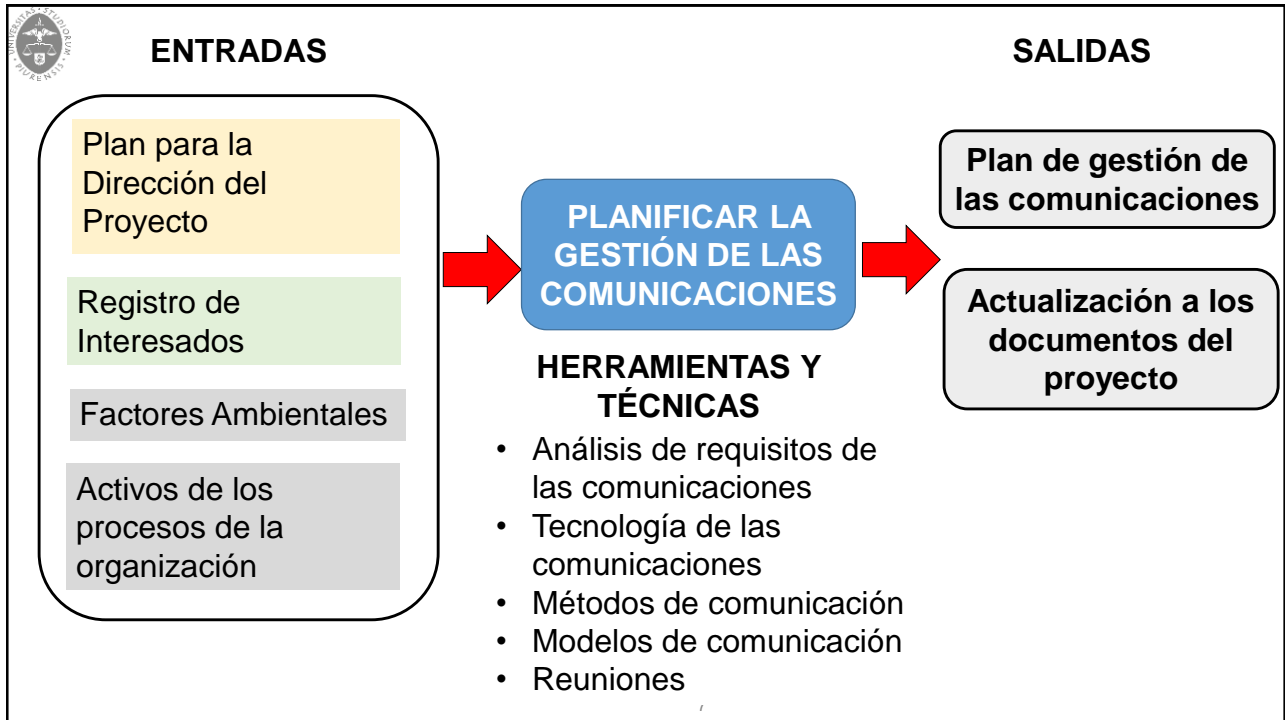
## Matriz de Procesos vs Áreas de Conocimiento – PMBOK 2013

Id	Áreas de Conocimiento	Grupo de procesos de la Dirección de Proyectos				
		Grupo del Proceso de Iniciación	Grupo del Proceso de Planificación	Grupo del Proceso de Ejecución	Grupo del Proceso de Seguimiento y Control	Grupo del Proceso de Cierre
8	10. Gestión de las Comunicaciones del Proyecto		10.1. Planificar la Gestión de las Comunicaciones 20	10.2. Gestionar las Comunicaciones 21	10.3. Controlar las Comunicaciones 22	



## PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

- Es el proceso de desarrollar un enfoque y un plan adecuados para las comunicaciones del proyecto sobre la base de las necesidades y los requisitos de información de los interesados y de los activos de la organización disponibles
- El beneficio clave de este proceso es que identifica y documenta el enfoque a utilizar para comunicarse con los interesados de la manera más eficaz y eficiente.
- Durante este proceso se han de tener en cuenta y documentar adecuadamente los métodos de almacenamiento, recuperación y disposición final de la información del proyecto





## Herramientas y técnicas

### A. Análisis de requisitos de comunicaciones

Determinar los canales de comunicación y las necesidades de información de los interesados en el proyecto. Los recursos del proyecto se deben utilizar únicamente para comunicar información que contribuya al éxito del proyecto o cuando una falta de comunicación pueda conducir al fracaso.

**Nº total de canales de comunicación potenciales =  $n(n-1)/2$**

n: representa el número de interesados

9



## Herramientas y técnicas

### B. Tecnología de las comunicaciones

Planificar qué tipo de tecnología se utilizará para distribuir la información, teniendo en cuenta factores tales como::

- La urgencia de la necesidad de información.
- La disponibilidad de la tecnología.
- Facilidad de uso.
- El entorno del proyecto ¿Físico o virtual?
- Sensibilidad y confidencialidad de la información.



10

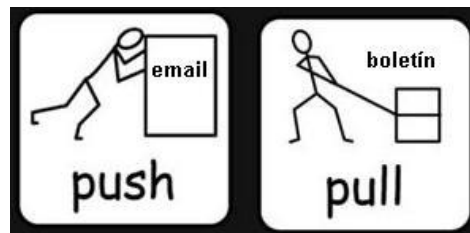


## Herramientas y técnicas

### C. Métodos de Comunicación

Los principales son:

- Comunicación interactiva (ida y vuelta), incluye reuniones, llamadas por teléfono, video conferencias, etc.
- Push (empujar). Comunicación de ida. Enviada a receptores específicos que necesitan conocer la información. Ej. Correo electrónico, memos, etc.
- Pull (jalar). Utilizada para grandes volúmenes de información o para audiencias muy grandes, que requieren que los receptores accedan al contenido de la comunicación según su propio criterio. Ej. BD



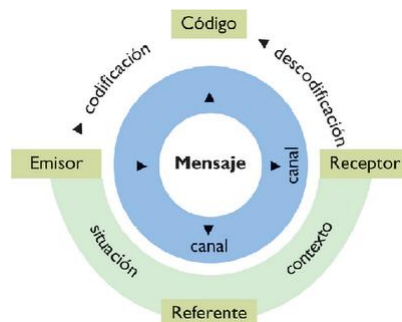
11



## Herramientas y técnicas

### C. Modelos de comunicación

La comunicación fluye entre emisor y receptor. Los componentes clave de este modelo incluyen: la codificación, el mensaje y el mensaje de retroalimentación, el medio, el ruido, la decodificación.



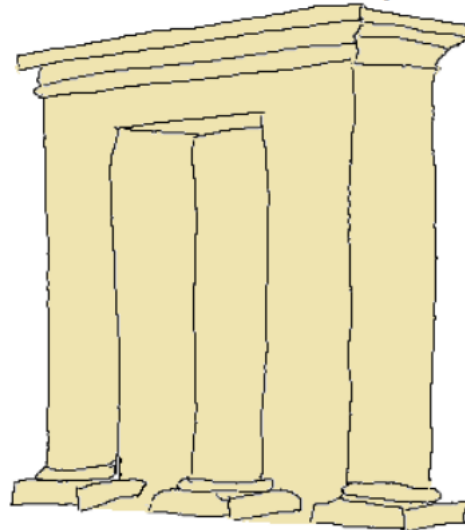
12





En el marco del proceso de comunicación, el emisor es responsable de la transmisión y aseguramiento del mensaje. El receptor es responsable de cerciorarse de que la información sea recibida en su totalidad, comprendida correctamente y confirmada o respondida adecuadamente.

***¿Cuántas columnas hay?***



13



## Salidas

### A. Plan de Gestión de las Comunicaciones

Por lo general, el plan de gestión de las comunicaciones proporciona, entre otros:

- Los requisitos de comunicación de los interesados;
- La información que debe ser comunicada, incluidos el idioma, formato, contenido y nivel de detalle;
- Personas responsables de comunicar;
- Personas que recibirán la información;
- Los métodos o tecnologías utilizados para transmitir la información;
- El plazo y la frecuencia para la distribución de la información requerida;
- El motivo de la distribución de dicha información;
- Un glosario de la terminología común.

14



## 2. PLAN DE GESTION DE LAS COMUNICACIONES

Requisitos de comunicación de los interesados	Información a comunicar	Método	Responsable	Frecuencia	Audiencia
Situación del proyecto.	Estado del proyecto, dudas que han surgido, asesorías.	Interactivo (Personal)		Cada vez que sea necesario	Dr. Dante Guerrero
Entregables del proyecto	Planes de gestión, avances del proyecto, etc.	Interactivo (Personal) y push (email)		Según el cronograma establecido en el curso de PYT.	Dr. Dante Guerrero
Tecnicidad, localización, distribución y equipos	Información de planta y bebederos	Interactivo (Personal) y push (email)		Semanal	Ing. Enrique Martínez
Proyecto sostenible	Análisis de resultados, Información de impacto ambiental	Interactivo (Personal) y push (email)		Quincenal	Ing. Ana María Chávez