



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

10.1 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Dante Guerrero-Chanduví

Piura, 2015

FACULTAD DE INGENIERÍA

Área departamental de Ingeniería Industrial y de Sistemas



Esta obra está bajo una [licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](#)

Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura



UNIVERSIDAD DE PIURA

10.1 Planificar la gestión de las comunicaciones

PROYECTOS
CLASES



10.1. PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Piura, 2015

Asignatura Proyectos

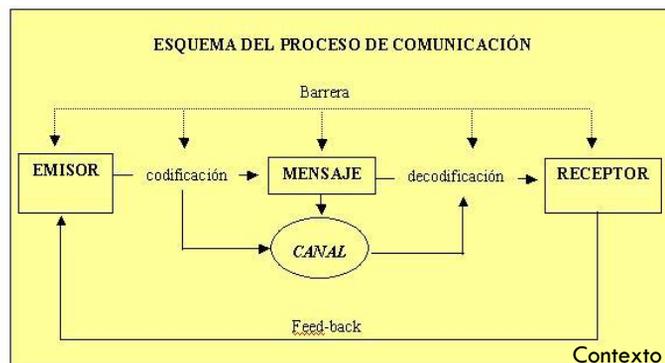
GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO



2

¿QUÉ ES COMUNICAR ?

Es la transferencia de información de un sujeto a otro.



GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO



3

EL NUEVO PARADIGMA DE LA COMUNICACIÓN

- ✓ Interpersonal: comunicación más participativa.
- ✓ Operativa: carente de espacios, volcada a la acción. Es en este punto en el que se encuentra la comunicación actualmente, y es en este sentido amplio en el que debe considerarse ya que condicionará la forma de comunicar en la empresa.

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO



4

EL NUEVO PARADIGMA DE LA COMUNICACIÓN

- ✓ 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.



MATRIZ DE PROCESOS VS ÁREAS DE CONOCIMIENTO



5

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. Gestión de la Calidad del Proyecto		8.1. Planificar la Gestión de la Calidad 9	8.2. Realizar el Aseguramiento de la Calidad 10	8.3. Realizar el Control de Calidad 11	
9. Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto		9.1. Planificar la Gestión de Recursos Humanos 12	9.2. Adquirir el Equipo del Proyecto 9.3. Desarrollar el Equipo del Proyecto 9.4. Gestionar el Equipo del Proyecto 13		
10. Gestión de las Comunicaciones del Proyecto		10.1. Planificar la Gestión de las Comunicaciones 14	10.2. Administrar las Comunicaciones 15	10.3. Control de las Comunicaciones 16	

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO



6

10.1. 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.
- ✓ Una planificación incorrecta de las comunicaciones puede dar lugar a problemas tales como demoras en la entrega de mensajes, comunicación de información a la audiencia equivocada o mala interpretación o comprensión del mensaje transmitido
- ✓ 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.

Grupo de procesos de planificación y competencias

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO



7

10.1. PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Entradas

- Plan para la Dirección del Proyecto
- Registro de interesados
- Factores ambientales de la empresa
- Activos de los procesos de la organización

Herramientas y Técnicas

- Análisis de requerimientos de las comunicaciones
- Tecnología de las comunicaciones
- Modelos de comunicación
- Métodos de comunicación
- Reuniones

Salidas

- Plan de gestión de las comunicaciones
- Actualización a los documentos del proyecto

Grupo de procesos de planificación y competencias

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO



8

10.1. PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

A. Plan para la Dirección del Proyecto

El plan para la dirección del proyecto proporciona información sobre cómo se ejecutará, monitoreará, controlará y cerrará el proyecto.

B. Registro de interesados

El registro de interesados proporciona la información necesaria para planificar la comunicación con los interesados del proyecto.

C. Factores ambientales de la empresa

Dado que la comunicación debe adaptarse al ambiente del proyecto, todos los factores ambientales de la empresa se utilizan como entradas de este proceso

D. Activos de los Procesos de la Organización

Las lecciones aprendidas y la información histórica se pueden utilizar como información orientativa a fin de planificar las actividades de comunicación del proyecto en curso.

Grupo de procesos de planificación y competencias

Entradas

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO



9

10.1. PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Herramientas y Técnicas

A. Análisis de requerimientos de las comunicaciones

Determina las necesidades de información de los interesados en el proyecto. El director del proyecto debe considerar la cantidad de canales o rutas de comunicación potenciales como un indicador de la complejidad de las comunicaciones de un proyecto:

$$\text{Nº total de canales de comunicación potenciales} = n(n-1)/2$$

n: representa el número de interesados

Entre las fuentes de información normalmente utilizadas para identificar y definir los requisitos de comunicación del proyecto, se cuentan: organigramas, responsabilidades, departamentos y especialidades, necesidad de comunicación interna o externa, registro de interesados.

Grupo de procesos de planificación y competencias

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO



10

10.1. PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Herramientas y Técnicas

B. Tecnología de las comunicaciones

Los métodos utilizados para transferir información entre los interesados en el proyecto pueden variar considerablemente. Entre los factores que pueden afectar al proyecto, se incluyen:

- La urgencia de la necesidad de información.
- La disponibilidad de la tecnología.
- El personal previsto para el proyecto
- La duración del proyecto.
- El entorno del proyecto.
- Sensibilidad y confidencialidad de la información.

Grupo de procesos de planificación y competencias

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO



11

10.1. PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Herramientas y Técnicas

C. Modelos de comunicación

Representa cómo la información se envía y se recibe entre dos partes, definidas como el emisor y el receptor. Los componentes clave de este modelo incluyen: la codificación, el mensaje y el mensaje de retroalimentación, el medio, el ruido, la decodificación.

La secuencia de pasos de un modelo básico de comunicación es la siguiente: codificar, transmitir el mensaje, decodificar, confirmar, retroalimentación/respuesta.

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.

Grupo de procesos de planificación y competencias

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO



12

10.1. PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Herramientas y Técnicas

D. Métodos de comunicación

Para compartir la información entre los interesados en el proyecto. Pueden clasificarse en:

- **Comunicación interactiva.** Entre dos o más partes que realizan un intercambio de información de tipo multidireccional.
- **Comunicación de tipo push (empujar).** Enviada a receptores específicos que necesitan conocer la información.
- **Comunicación de tipo 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.

Grupo de procesos de planificación y competencias

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO



13

10.1. PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Herramientas y Técnicas

E. Reuniones

El proceso Planificar la Gestión de las Comunicaciones necesita del debate y del diálogo con el equipo del proyecto a fin de determinar la manera más adecuada de actualizar y comunicar la información del proyecto, y de responder a las solicitudes de dicha información.

Las reuniones típicas comienzan con una lista de asuntos a discutir, la cual se hace circular con anterioridad, acompañada de un acta y de información adicional específica para cada reunión. Dicha información luego se distribuye a otros interesados adecuados, según sea necesario.

Grupo de procesos de planificación y competencias

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO



14

10.1. PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

A. Plan de gestión de las comunicaciones

Salidas

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

- ✓ Los requisitos de comunicación de los interesados;
- ✓ La información que debe ser comunicada, incluidos el idioma, formato, contenido y nivel de detalle;
- ✓ El plazo y la frecuencia para la distribución de la información requerida;
- ✓ La persona responsable de comunicar la información; la persona responsable de autorizar la divulgación de información confidencial; la persona o los grupos que recibirán la información;
- ✓ Los métodos o tecnologías utilizados para transmitir la información.
- ✓ El proceso de escalamiento, con identificación de los plazos y la cadena de mando (nombres) para el escalamiento de aquellos incidentes que no puedan resolverse a un nivel inferior;

Grupo de procesos de planificación y competencias

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO



15

10.1. PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

A. Plan de gestión de las comunicaciones

- ✓ El motivo de la distribución de dicha información;
- ✓ El método para actualizar y refinar el plan de gestión de las comunicaciones a medida que el proyecto avanza y se desarrolla; un glosario de la terminología común;
- ✓ Los diagramas de flujo de la información que circula dentro del proyecto, los flujos de trabajo con la posible secuencia de autorizaciones, la lista de informes y los planes de reuniones, etc.; y las restricciones en materia de comunicación, generalmente derivadas de una legislación o normativa específica, de la tecnología y de políticas de la organización, etc.

Salidas

B. Actualizaciones a los Documentos del Proyecto

El cronograma del proyecto, el registro de interesados, la estrategia de gestión de los interesados

Grupo de procesos de planificación y competencias



16

TALLER – PLANIFICAR LAS COMUNICACIONES