

Semana # 3

Los equipos y las comunicaciones del Proyecto



Ing. Osvaldo Martínez. MSc.

Objetivo

- Lograr la identificación por parte de los profesionales involucrados en la dirección de proyectos con la importancia del recurso humano dentro del desarrollo y éxito de los mismos, desarrollando las habilidades directivas necesarias para la gestión adecuada de dicho recurso, haciendo énfasis en **los procesos de comunicación** teniendo siempre en cuenta la gestión del cambio y del conocimiento como factores críticos.

Son importantes los RH?



Porque?

Porque el contar con los recursos adecuados para la realización del Proyecto nos da una mayor Probabilidad de Éxito en el mismo.

Que beneficios trae la Gestión adecuada?

- Una Planificación adecuada de los recursos necesarios.
- Una selección de personal Idóneo para cada rol identificado.
- Un crecimiento del personal dentro del Proyecto y la Empresa.
- Reducciones de costos y tiempos por aumentos en rendimientos e identificación.

La característica más importante de un líder es que los demás le reconozcan como tal.

Napoleon Bonaparte

Es importante la Comunicación?

- Si porque es la que nos garantiza el flujo de información entre todos los stakeholders del proyecto a lo largo del ciclo de vida del mismo.

Y la Gestión adecuada de la misma?

- Nos permite identificar a quién, qué, cómo y cuándo debemos comunicar los pormenores del proyecto.

La relación entre ambos

- **Los procesos de comunicación que se establezcan dentro del Plan de Comunicación involucran directamente a cada uno de los Recursos Humanos involucrados (stakeholders) en el Proyecto.**
 - **La identificación de los roles y necesidades de cada uno de dichos recursos definirán el esquema y estructura del Plan de Comunicación.**
-

“Si quieres construir un barco, no empieces por buscar madera, cortar tablas o distribuir el trabajo, sino que primero has de evocar en los hombres el anhelo de mar libre y ancho”

Antoine de Saint - Exupery

La Comunicación en el Ciclo de Vida del Proyecto



Barreras de la Comunicación

- Existen barreras de tipo social y mental, que intervienen como filtros que impiden llegar a la mejor comprensión de los mensajes percibidos:

La imagen propia: Todos establecemos una comunicación interpersonal desde nuestra propia imagen.

La imagen de otro: Nuestro interlocutor, nunca aparece ante nuestra percepción como alguien aséptico y neutral.

El ámbito de comunicación: Situación física y psicológica en que se establece la comunicación.

Los sentimientos: De forma verbal y no verbal siempre mostramos nuestras emociones.

Axiomas pragmáticos de la Comunicación

No es posible la no-comunicación!!!

Cada comunicación implica un aspecto de contenido (denotación) y un aspecto de relación (connotación), y el último condiciona al primero.

Los procesos de comunicación interpersonal son simétricos o complementarios, depende de si la relación entre los interlocutores se basa en la igualdad o en la diferencia.

Lo que es verdadero no es lo que dice el **emisor**, sino lo que entiende el **receptor**.

El significado de la comunicación no se encuentra en aquello que pensamos que significa, sino en la respuesta que obtenemos.

La responsabilidad de la comunicación correcta es del emisor

Importancia de la escucha

- Tenemos dos orejas y una boca, por tanto, escuchemos por lo menos el doble de lo que hablamos.
- Escuchar es la única forma de saber qué es lo que quiere y piensa el otro.
- Mientras escuchamos, hemos de analizar la información que recibimos para luego poder concretarla y devolverla (feed-back), de forma que intentemos perder el mínimo de información relevante.

Atención Selectiva

- Nuestra atención y memoria es selectiva en el sentido de que presta atención e interés sólo a aquello que está en consonancia con nuestros deseos, formas de pensar o intereses:

El emisor piensa 100% del mensaje, emite el 80 %.

El receptor recibe el 60%(el resto se ha perdido) y retiene el 30%.

La IE y su papel en la Gestión del Recurso Humano y las Comunicaciones



- La Inteligencia emocional es la clave del éxito del **Líder**.
- El **líder** dirige el proyecto a través del clima que genera, de forma que las personas quieran dar más y se comprometan.
- El clima es determinado en un 70% por el líder (PM) y afecta en un 30% a la rentabilidad del proyecto

Recomendaciones

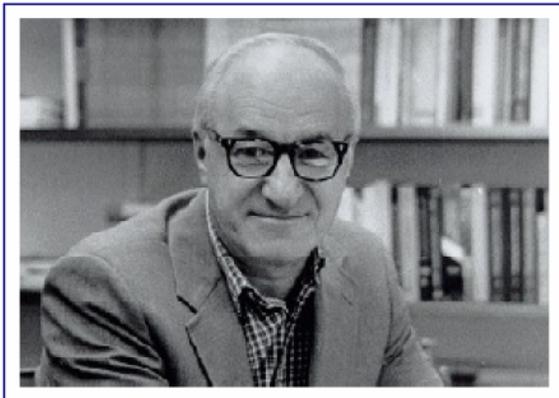
- **Procura el trabajo en equipo y la cooperación.**
- **Procura ser activo y no reactivo.**
- **Confía en tus intuiciones.**
- **Use su cuerpo para afinar su mente.**
- **Establezca límites emocionales.**

Competencias a desarrollar...

Autoconocimiento

Confianza en uno mismo: Certeza sobre el valor propio y las capacidades

Albert Bandura



- Un profesor en Stanford que ha hecho muchas investigaciones acerca de la “eficacia personal”
- La confianza en uno mismo puede aumentar selecciones, esfuerzo, perseverancia, y resistencia



Por eso, la auto-confianza crea un ciclo positivo

Autoconocimiento

Autoevaluación precisa: Reconocer las fuerzas propias y sus límites

Carolina Herrera



➤ Entendió y aceptó que no iba a ser capaz de manejar cada aspecto de administrar su imperio de modas y aprendió el valor de usar las fortalezas de los demás



Conocer sus propias fortalezas y debilidades es una fortaleza

Auto regulación

Auto-Control Emocional: Mantener emociones perjudiciales e impulsos bajo control

El Estudio del Malvavisco



Niños de 4 años tenían que escoger entre:

- Un malvavisco ahora
- ó
- Dos en 15 minutos

Los niños que esperaron en promedio alcanzaron 210 puntos más en los exámenes SAT 10 años después

Auto regulación

Transparencia: Mantener integridad; actuar de acorde con los valores propios

Andrew Grove



Asumir la responsabilidad puede ser difícil...

- CEO de Intel durante la crisis del microchip Pentium en 1994
- Según él, la compañía estaba “en negación” al principio
- Al final, asumió su responsabilidad personal

Auto regulación

Adaptabilidad: Flexibilidad al manejar el cambio

Carly Fiorina



- ▶ Primera mujer CEO de Hewlett Packard
- ▶ Primera mujer en liderar una compañía de Fortune 50
- ▶ Ha presidido sobre la transformación de cultura y estructura de H-P

Frecuentemente cita a Charles Darwin:

“No sobreviven las especies que son más fuertes, ni las que son más inteligentes. Las que sobreviven son las que se adaptan mejor al cambio”

Auto regulación

Optimismo: Persistencia al perseguir las metas a pesar de los obstáculos y contratiempos

J.K. Rowling



- La autora de *Harry Potter* se había divorciado y estaba viviendo bajo subsidio público con su hija en un apartamento diminuto en Edinburgo
- El primer libro de la serie fue rechazado por 10 publicadores

Conciencia Social

Conciencia de las políticas de la organización: Reconocer la corriente emocional del grupo y las relaciones de poder

Jovita Carranza

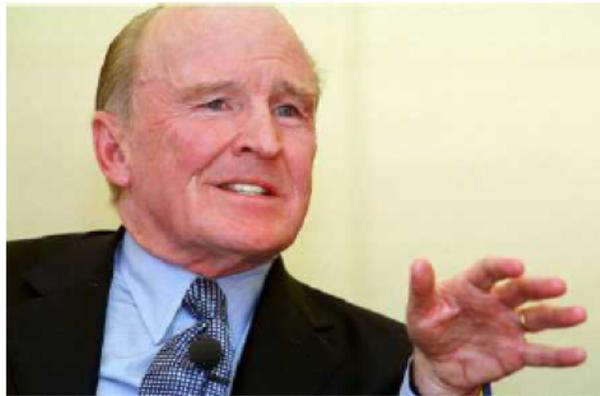


- Empezó trabajando para UPS medio tiempo y al cabo de cuatro meses fue promovida a una posición de supervisora
- Ha ascendido consistentemente a través de una serie de posiciones y actualmente es la VP de Air Operations
- Valora la lealtad, la justicia, el compromiso, la integridad y la responsabilidad social, las cuales ha demostrado de manera consistente, y han sido reconocidos en todas las etapas de su carrera

Habilidad Social

Desarrollar a los demás: Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fortalecer sus habilidades

Jack Welch



- ▶ El CEO de General Electric pasó el 50% de su tiempo desarrollando a sus empleados
- ▶ Conocía los nombres y los cargos de más de 1.000 personas en GE

Gestión de las Relaciones

Liderar con inspiración: Inspirar y guiar a individuos y a grupos

Cristina Lambert

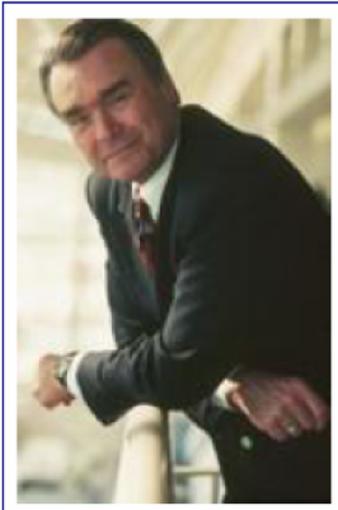


- *Nacida en Panamá, Lambert se dio cuenta de la necesidad de entender la cultura y las tradiciones de todos los empleados de Puerto Rico Telephone*
- *Personalmente viajó por la isla para reunirse con todos los empleados que pudiera para entender sus situaciones personales y sus necesidades dentro de la compañía*
- *Como resultado, Lambert ha sido reconocida por sus extraordinarias habilidades de liderazgo y por sus conexiones personales con sus empleados*

Gestión de las Relaciones

Catalizador del cambio: Iniciar o manejar el cambio

Gordon Bethune



- Asumió la dirección de Continental Airlines en 1991 cuando la compañía tenía muchos problemas
- Una de las primeras cosas que hizo fue llevar a un grupo de empleados al estacionamiento
- Quemaron el viejo manual de reglamentos
- Con este hecho simbólico, Bethune empezó a transformar la aerolínea

Gestión de las Relaciones

Influencia: Impactar a los demás y construir tácticas efectivas de persuasión

Robert Cialdini



- En un restaurante en Chicago, el mesero le dijo a sus clientes: “por favor, llamen si sus planes cambian
- Solamente el 10% llamó para cancelar
- El mesero empezó a preguntar: “Por favor, podría Ud. llamar si cambia de planes?”
- Como resultado, el porcentaje de llamadas se triplicó – el 30% llamó

Los Involucrados

- **Todos** los “stakeholders” son **IMPORTANTES**
- Debemos tratar de conocer cuales son las necesidades de cada uno.
- Debemos tratar de satisfacer esas necesidades de información y comunicación.
- Todos tiene un rol dentro del proyecto que puede impactar positiva o negativamente el desarrollo del mismo, **TODOS**.
- Es de suma importancia determinar cuál es la interacción que existe entre ellos, por su impacto en las comunicaciones del proyecto.

Recuerde

1. Comuníquese!!!!
2. Comuníquese!!!!
3. Comuníquese!!!!

Más del 90% del tiempo de un Gerente de Proyectos debe dedicarse a la comunicación.

Principio Fundamental del PMI.