

DISEÑO DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN PARA EL EQUIPO DEL PROYECTO Y LOS INTERESADOS DENTRO DE UNA EMPRESA DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Nombres y apellidos
ErasmO Orozco Morales
Código estudiantil: 201721287852

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
Especialista en Gerencia de Proyectos

Tutor(es):
Ing. Carlos Regalao Noriega

RESUMEN

Para comenzar a indagar acerca de el diseño de un plan de comunicación para el equipo del proyecto y los interesados dentro las organizaciones para evitar el fracaso de los proyectos internos, ha sido necesario reconocer que existe información previa, donde hay lecciones aprendidas como es el caso del sistema automático de manipulación de equipaje del aeropuerto internacional de Denver, registrado como uno de los mayores fracaso en la gestión de proyecto, una consecuencia fue la mala comunicación que tuvieron con los interesados, para este caso eran las aerolíneas, con base a este caso que permite establecer un punto de partida, de tal forma en este documento plasma una estrategia como diseño del plan de comunicación y reflexiones que se tienen sobre la temática propuesta.

En este sentido se ha llevado a cabo una investigación orientada al análisis argumentativo de la importancia que tiene la gestión de la comunicación en las organizaciones, el objetivo del diseño de un plan de comunicación para el equipo del proyecto y las partes interesadas de la empresa del sector de telecomunicaciones es permitir el alineamiento; ya que es crucial para el éxito de todo proyecto y por ende para la satisfacción del cliente. A lo largo del tiempo la falta de un plan de comunicación adecuado puede tener un impacto negativo en la imagen una empresa y en su capacidad para retener clientes. Por lo tanto, es fundamental que la empresa preste atención a la comunicación y diseñe un plan de comunicación efectivo para garantizar que todos los miembros del equipo del

proyecto y los interesados estén informados y alineados en cuanto a los objetivos, expectativas y progreso del proyecto.

Cuando la comunicación es eficaz y oportuna, habiendo previamente identificado las partes interesadas, definiendo el mensaje y los canales de comunicación utilizando herramientas efectivas como slack, tablero como trello, jira, asana, correos informativos, notas internas, reuniones por medio de las video conferencias y presenciales, uso de la realidad virtual, establecer un calendario para cada tipo de comunicación, hacer seguimientos de control. Todas estas estrategias el cual nos brinda las diferentes metodologías como la guía PMBOK del Project Management Institute (PMI), agiles como scrum, kanban o modelo cascada, el cual se utilizó para el desarrollo de este proyecto. Si se logra tener una estrategia adecuada, se tiene un mejor desempeño y promueve la satisfacción en el trabajo.

Palabras claves

- **PMI:** El Project Management Institute es una organización sin fines de lucro que asocia a empresas e instituciones relacionadas con la gestión de proyectos. Desde principios de 2011
- **COMUNICACIÓN ASERTIVA:** Es una técnica que permite dar la vuelta a la situación, sin cuestionar al otro, y ponerse en el mismo lado para encontrar una solución común.
- **Redactor:** este rol es bastante versátil capaz de plasmar la visión y el objetivo del director y editor en las piezas escritas
- **Editor:** figura encargada de la toma de decisiones a la hora de la formulación de las comunicaciones en función del objetivo que se desea conseguir.
- **Trello:** Trello es un software de administración de proyectos con interfaz web para organizar proyectos.
- **Jira:** es un producto de software para la gestión de proyectos, seguimiento de errores e incidencias.
- **Slack:** programa de mensajería instantánea desarrollado para comunicaciones profesionales y organizacionales
- **Asana:** es una plataforma web y móvil de "gestión del trabajo" diseñada para ayudar a los equipos a organizar, realizar un seguimiento y gestionar su trabajo.

ABSTRACT

To begin to inquire about the design of a communication plan for the project team and stakeholders within organizations to avoid the failure of internal projects, it has been necessary to recognize that there is previous information, where there are lessons learned as in the case of the automatic baggage handling system at Denver International Airport, registered as one of the biggest failures in project management, a consequence was the poor communication with stakeholders, in this case the airlines, based on this case that allows to establish a starting point, so in this document a strategy as a communication plan design and reflections that have on the proposed topic.

In this sense, a research oriented to the argumentative analysis of the importance of communication management in organizations has been carried out, the objective of the design of a communication plan for the project team and the stakeholders of the company in the telecommunications sector is to allow alignment; since it is crucial for the success of any project and therefore for customer satisfaction. Over time the lack of a proper communication plan can have a negative impact on a company's image and its ability to retain customers. Therefore, it is critical that the company pay attention to communication and design an effective communication plan to ensure that all project team members and stakeholders are informed and aligned on project objectives, expectations and progress.

When communication is effective and timely, having previously identified stakeholders, defining the message and communication channels using effective tools such as slack, board as trello, jira, asana, informative emails, internal notes, meetings through video conferences and face-to-face, use of virtual reality, establish a calendar for each type of communication, make control follow-ups. All these strategies are provided by different methodologies such as the PMBOK guide of the Project Management Institute (PMI), agile as scrum, kanban or waterfall model, which was used for the development of this project. If you manage to have a proper strategy, you have a better performance and promotes job satisfaction.

Key words

- PMI: The Project Management Institute is a non-profit organization that brings together companies and institutions involved in project management. Since the beginning of 2011
- ASSERTIVE COMMUNICATION: It is a technique that allows to turn the situation around, without questioning the other, and to get on the same side to find a common solution.
- Editor: this role is quite versatile, capable of expressing the vision and objective of the director and editor in the written pieces.
- Editor: figure in charge of decision making when formulating communications according to the objective to be achieved.
- Trello: Trello is a project management software with a web interface for organizing projects.
- Jira: is a software product for project management, bug and issue tracking.
- Slack: instant messaging program developed for professional and organizational communications.
- Asana: is a web and mobile "work management" platform designed to help teams organize, track and manage their work.

REFERENCIAS

GBEGNEDJI, G. (s.f.). *GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO*.

Obtenido de <https://www.gladysgbegnedji.com/gestion-de-las-comunicaciones-del-proyecto/>

López, J. F. (07 de 2019). *PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES INTERESADOS EN EL PROYECTO* . Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36690/LopezVargasJohnFredy2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

MacNeil, C. (15 de 12 de 2022). *asana*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/why-projects-fail>

Martins, J. (19 de 08 de 2022). *asana*. Obtenido de

<https://asana.com/es/resources/communication-plan>

ortiz, M. V. (06 de 2011). *propuesta de comunicacion interna para la empresa*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1225/14/UPS-CT002189.pdf>

Project Management Institute, e. (s.f.). *El estándar para la dirección de proyectos e Guía de los fundamentos para la dirección* .

Project Management Institute, e. (s.f.). *El estándar para la dirección de proyectos e Guía de los fundamentos para la dirección* .

Project Management Institute, e. (s.f.). *El estándar para la dirección de proyectos e Guía de los fundamentos para la dirección* .

Semczuk, N. (s.f.). *DPM*. Obtenido de

<https://thedigitalprojectmanager.com/es/comunicacion/como-hacer-plan-comunicacion-proyecto/>