



# Comunicaciones

Porque son importantes las comunicaciones :

- **Pasamos 90% del tiempo comunicando.**
- **Es un factor clave de éxito**
- **¡Los problemas de comunicación causan buena parte de los problemas en un proyecto!**

**Aspectos importantes a tener en cuenta en las comunicaciones :**

- **Interesados.** ¿Los interesados son internos o externos a la organización, o ambas cosas?
- **Ubicación física.** ¿Cuál es la ubicación física de los miembros del equipo? ¿El equipo está ubicado en un mismo lugar? ¿Está el equipo en la misma zona geográfica? ¿Está el equipo distribuido en múltiples zonas horarias?
- **Tecnología de comunicaciones.** ¿De qué tecnología se dispone para desarrollar, registrar, transmitir, recuperar, hacer seguimiento y almacenar objetos de comunicación? ¿Qué tecnologías son las más adecuadas y eficientes en materia de costos para comunicarse con los interesados?
- **Idioma.** El idioma es un factor primordial que considerar en las actividades de comunicación. ¿Se utiliza un solo idioma o se utilizan varios idiomas? ¿Se han efectuado provisiones para ajustarse a la complejidad de los miembros del equipo de diferentes grupos lingüísticos?
- **Gestión del conocimiento.** ¿La organización cuenta con un repositorio formal de gestión del conocimiento? ¿Se utiliza el repositorio?

## Las 5 “C” de la comunicación escrita



- **Correcto** (gramática y ortografía correctas). El mal uso de la gramática o la ortografía incorrecta pueden generar distracción y también pueden introducir distorsiones en el mensaje, disminuyendo la credibilidad.
- **Conciso** (expresión concisa y eliminación del exceso de palabras). Un mensaje conciso, bien elaborado, reduce las oportunidades de malinterpretar la intención del mensaje.
- **Claro** (propósito y expresión claros dirigidos a las necesidades del lector). Garantiza que las necesidades y los intereses de la audiencia se tengan en cuenta en el mensaje.
- **Coherente** (flujo de ideas coherente, lógico). Un flujo de ideas coherente y lógico con el uso de "marcadores" como una introducción y resúmenes de las ideas a lo largo de la redacción.
- **Controlado** (flujo controlado de palabras e ideas). El flujo controlado de palabras e ideas puede involucrar gráficos o sólo resúmenes.

### Tipos de Comunicación

- Interna / Externa
- Formal / Informal
- Oficial / No oficial
- Escrita / verbal
- Enfoque jerárquico (ascendente, descendente, horizontal)

## Matriz de Comunicaciones

La Matriz de Comunicaciones es una herramienta que facilita la gestión de las comunicaciones en los proyectos y permite priorizar los esfuerzos en aquellas dirigidas a los interesados (Stakeholders) de mayor interés e influencia.

Para desarrollar la Matriz de Comunicaciones es necesario considerar las necesidades de los distintos interesados (Stakeholders) del proyecto, teniendo presente a quién, qué y cómo se comunica.

¿A que preguntas responde la Matriz de comunicaciones?

¿Qué comunicar? / ¿Quién envía? / ¿Cuándo enviar? / ¿Qué método usar? / ¿Quién prepara el mensaje? / ¿Por qué comunicar? / ¿Quién es el destinatario? / ¿Con qué frecuencia?

Más allá de una lista de lo que el proyecto comunica y a quién, esta matriz se convierte en una estrategia que permite enfocar los recursos, que frecuentemente son escasos, en las comunicaciones más importantes.

## Ejemplo de Matriz de Comunicaciones

Matriz de Comunicaciones								
Proyecto:		Apoyo Educativo						
ID:		HT2011-12						
Elemento de la EDT	Objetivo		Usuario		Responsabilidad		Tiempo	
	¿Qué comunicamos?	¿Por qué?	Destinatario	Método de Comunicación	Preparación	Envío	Fecha inicial	Frecuencia
1.1 30 Escuelas construidas	Listado de escuelas a construir en cada área municipal	Evitar duplicidad de esfuerzos con los gobiernos locales o evitar que los mismos pidan atención a diversas instituciones, o planifiquen el apoyo financiero a las entidades financiadora o donantes.	Gobiernos sub nacionales	Reunión de Presentación del Proyecto.	Gerente del proyecto	Director Técnico del MEF	01/06/2011	Al inicio del proyecto
1.1.3 30 obras terminadas	Impactos ambientales de las obras	A fin de identificar las medidas de mitigación a dichos impactos	Ministerio de Obras Públicas (MOP), Organismo Financiador	Por los medios vigentes y exigidos	Especialista en monitoreo y evaluación	Gerente del Proyecto	02/01/2016	Semestral
3.2 Campaña de comunicación difundida	Objetivos y beneficios del proyecto	Conseguir aceptación y apoyo de la población beneficiada	Maestros y padres de familia	Radio	Especialista comunicación	Director Técnico del MEF	01/06/2011	Semanal

Esta herramienta nos permite visualizar en su conjunto los entregables identificados en la EDT y el proceso de adquisición adecuado para su ejecución; de esta forma se logra gestionar una estrategia de compra integral del proyecto agrupar las adquisiciones donde sea posible, para evitar contar con procesos individuales por cada uno de los trabajos. La matriz deberá ser actualizada regularmente, en especial si existen cambios en el Cronograma o el presupuesto del proyecto.

Se trata de una herramienta de evaluación diseñada para determinar con exactitud cómo se comunica un individuo y para proporcionar un marco conceptual para determinar objetivos de comunicación lógicos.

## VIDEO

Para entender mejor la matriz de comunicaciones puedes ver el siguiente video :

<https://www.youtube.com/watch?v=EvverZztFh4>

## PLANTILLA

En este enlace encontrarás una plantilla para construir tu Matriz de Adquisiciones

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1\\_y4wn\\_QaFiosu0W\\_rLbjPikFwTEJ31C7/edit?usp=share\\_link&oid=111830112134297048140&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_y4wn_QaFiosu0W_rLbjPikFwTEJ31C7/edit?usp=share_link&oid=111830112134297048140&rtpof=true&sd=true)