



CURSO/GUÍA PRÁCTICA DE PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN



Índice

¿QUÉ APRENDERÁ?.....	17
Introducción	19
PARTE PRIMERA	22
Introducción a la gestión de proyectos de construcción	22
Capítulo 1. Introducción a la gestión de proyectos de construcción	22
1. Importancia de la comunicación en la gestión de proyectos de construcción	22
2. Problemas y desafíos de la comunicación en la industria de la construcción	24
3. Reseña de estudios de caso de comunicación exitosa y fallida en proyectos de construcción	24
Capítulo 2. Fundamentos de la Comunicación en Proyectos de Construcción	26
1. Elementos clave de la comunicación: emisor, receptor, mensaje, canal, feedback.....	26
Emisor	26
Receptor	26
Mensaje.....	26
Canal.....	27
Feedback	27
2. Formas de comunicación: verbal, no verbal, escrita, gráfica	27
3. Comunicación formal e informal.....	28
4. Barreras a la comunicación en la construcción	28
5. Tecnología y comunicación: uso de herramientas digitales en proyectos de construcción	28
Capítulo 3. El Plan de Comunicación en Proyectos de Construcción	29
1. Qué es un Plan de Comunicación: objetivo, beneficios, componentes.....	29
2. Desarrollo de un Plan de Comunicación: pasos, metodologías, herramientas.....	30
Identificar los stakeholders	30
Definir los objetivos de comunicación	30
Diseñar los mensajes clave	30
Seleccionar los canales de comunicación.....	30
Establecer una frecuencia de comunicación	30
Asignar responsabilidades.....	30
3. Roles y responsabilidades en el Plan de Comunicación.	31
Gerente de Proyecto.....	31
Equipo de Proyecto	31
Stakeholders	31
Clientes	31
4. Elección de canales de comunicación: criterios y mejores prácticas.	31
5. Ejemplos prácticos de desarrollo de un Plan de Comunicación en proyectos de construcción.	32
Identificar stakeholders.....	32
Definir objetivos de comunicación	32

Diseñar los mensajes clave	32
Seleccionar canales de comunicación	32
Establecer una frecuencia de comunicación	32
Asignar responsabilidades	33
Capítulo 4. Implementación y Seguimiento del Plan de Comunicación	34
1. Implementación del Plan de Comunicación.....	34
2. Seguimiento y evaluación del Plan de Comunicación.....	34
3. Gestión de cambios en el Plan de Comunicación.	35
4. Retos comunes y soluciones en la implementación del Plan de Comunicación.	35
5. Casos prácticos de implementación y seguimiento del Plan de Comunicación.....	36
Capítulo 5. La Comunicación en Situaciones Especiales	37
1. La comunicación durante las crisis y conflictos.	37
2. La comunicación durante los cambios de proyecto.....	37
3. La comunicación con stakeholders difíciles.	38
4. Casos prácticos de comunicación en situaciones especiales.....	38
Capítulo 6. Herramientas y Tecnologías para la Comunicación en Proyectos de Construcción39	
1. Herramientas de gestión de proyectos.....	39
2. Tecnologías de colaboración y comunicación.	39
3. Uso de la Inteligencia Artificial y Big Data en la comunicación de proyectos de construcción.	40
4. Casos de estudio de uso de tecnología en la comunicación de proyectos de construcción.	40
Capítulo 7. Tendencias Futuras en la Comunicación de Proyectos de Construcción	41
1. La comunicación en la construcción en la era digital.....	41
2. Innovaciones emergentes en la comunicación de la construcción.	41
3. Impacto de las tendencias futuras en la gestión de proyectos de construcción.....	42
4. Preparándose para el futuro: habilidades y competencias para la comunicación efectiva en la construcción.	42
Capítulo 8. Conclusiones preliminares de la Comunicación de Proyectos de Construcción .	43
1. Reflexiones finales sobre la comunicación en la gestión de proyectos de construcción.....	43
2. Recomendaciones para mejorar la comunicación en los proyectos de construcción.	43
Utilizar la tecnología para facilitar la comunicación.....	44
Desarrollar habilidades de comunicación efectiva.....	44
Prepararse para el futuro	44
Priorizar la comunicación	44
PARTE SEGUNDA.....	45
Plan de acción para la comunicación interna en la obra.	45
Capítulo 9. La buena comunicación como factor de gran beneficio en la gestión de proyectos.	

.....	45
1. La elaboración de un plan de acción para la comunicación interna en la obra.	45
2. ¿Cómo mejorar la comunicación en proyectos de construcción?	46
3. ¿Cómo mejorar la comunicación en proyectos de construcción?	47
a. Evaluar la cultura organizativa	47
¿Los profesionales participan en el desarrollo y la planificación de la estrategia?	48
¿La comunicación entre los diferentes sectores y posiciones es transparente y sencilla?.....	48
b. Fijar las partes interesadas en cada proyecto de construcción.....	48
c. Determinar la información que debe compartirse.	48
d. Crear flujos de comunicación claros.....	49
e. Herramientas BIM	50
4. Caso Práctico: Mejorar la comunicación en proyectos de construcción	50
a. Evaluar la cultura organizativa	50
b. Fijar las partes interesadas en cada proyecto de construcción.....	50
c. Determinar la información que debe compartirse.	51
d. Crear flujos de comunicación claros.....	51
e. Herramientas BIM	51
Capítulo 10. El impacto de la comunicación en la gestión exitosa de proyectos	52
1. La comunicación efectiva en la gestión de proyectos.....	52
2. Diferentes tipos de comunicación.....	53
a. Comunicación ascendente y descendente	53
b. Comunicación interna y externa	53
3. ¿Cómo optimizar la comunicación para garantizar una entrega exitosa del proyecto?.....	54
a. Establecer una estrategia de comunicación	54
b. Utilizar una variedad de canales y herramientas	54
c. Empatía y comprensión del equipo de obra.....	55
d. Proporcionar actualizaciones periódicas.....	56
e. Analizar y monitorear la estrategia de comunicación del proyecto constructivo.	56
4. Comunicar una vez finalizado el proyecto	56
5. Caso Práctico: Optimizar la comunicación para garantizar una entrega exitosa del proyecto .	57
a. Establecer una estrategia de comunicación	57
b. Utilizar una variedad de canales y herramientas	57
c. Empatía y comprensión del equipo de obra.....	57
d. Proporcionar actualizaciones periódicas.....	57
e. Analizar y monitorear la estrategia de comunicación del proyecto constructivo	58
Capítulo 11. La importancia de la comunicación en la gestión de proyectos constructivos. 59	
1. Comunicación más eficaz = mejor gestión de proyectos	59
2. Comprensión del proceso de comunicaciones por los gerentes de los proyectos constructivos.59	
a. Comprender todos los factores relevantes del proyecto constructivo.	59
b. El proceso de comunicaciones requiere un mensaje claro del proceso constructivo.	60
3. Pasos de comunicación efectivos: para mantener viva la comunicación	61
a. Un plan de comunicaciones eficaz es la clave	62
b. Un plan de gestión de las comunicaciones puede organizar y documentar el proceso	62
c. El plan de comunicaciones también puede incluir información y pautas para reuniones de estado del	

proyecto	63
4. Proceso de cuatro pasos para una comunicación eficaz	63
a. Identificar los requisitos de comunicación	63
b. Identificar el por qué, qué, cuándo, dónde, quién y cómo.	64
c. Identificar y adecuar los factores ambientales de la obra	64
d. Identificar los activos de los procesos organizativos	65
5. ¿Cuáles son los principales obstáculos en la comunicación?	66
a. Organizativo	66
b. Cultura organizativa	67
c. Terminología de obra.....	67
6. Modalidades de comunicación para compartir la comunicación en los proyectos constructivos.68	68
a. Urgencia de la información	68
b. Tecnología	68
c. Dotación de personal del proyecto.....	68
d. Duración del proyecto.....	69
e. Entorno del proyecto.....	69
7. ¿Cómo priorizar los medios de comunicación?	69
a. En persona	69
b. Teléfono	70
c. Videoconferencia	70
d. Correo electrónico / redes de comunicación	70
8. Redes sociales en la gestión de proyectos de construcción. Pros y contras.	71
9. Redes Sociales Corporativas	74
a. Comunicación interna de la obra y con la constructora	74
b. El teletrabajo y la gestión en entornos deslocalizados	74
c. Recursos compartidos, documentos e información del proyecto.	75
d. Aplicaciones PPM (Project Portfolio Management) en la nube.	75
e. Software ERP para la construcción.....	76
10. Caso Práctico: La importancia de la comunicación en la gestión de proyectos constructivos 76	76
1. Comunicación más eficaz = mejor gestión de proyectos	76
2. Comprensión del proceso de comunicaciones por los gerentes de los proyectos constructivos	77
3. Pasos de comunicación efectivos: para mantener viva la comunicación	77
4. Proceso de cuatro pasos para una comunicación eficaz	77
5. ¿Cuáles son los principales obstáculos en la comunicación?	77
6. Modalidades de comunicación para compartir la comunicación en los proyectos constructivos.	77
7. ¿Cómo priorizar los medios de comunicación?	77
8. Redes sociales en la gestión de proyectos de construcción. Pros y contras.	78
9. Redes Sociales Corporativas	78
11. Caso Práctico: Redes Sociales Corporativas en la gestión de proyectos de construcción.....	78
a. Comunicación interna de la obra y con la constructora	78
b. El teletrabajo y la gestión en entornos deslocalizados	79
c. Recursos compartidos, documentos e información del proyecto	79
d. Aplicaciones PPM (Project Portfolio Management) en la nube	79
e. Software ERP para la construcción.....	79
12. Caso Práctico: La priorización de medios de comunicación en un proyecto de construcción. 80	80
a. En persona	80
b. Teléfono	80
c. Videoconferencia	80

d. Correo electrónico / Redes de comunicación	80
Capítulo 12. El plan de comunicación de proyectos constructivos.	82
1. Planificación de la comunicación	82
a. La gestión de las comunicaciones.....	82
b. Análisis de requisitos de comunicaciones.	82
c. ¿Cómo se crea un plan de comunicación?.....	84
2. Tipos de comunicación	84
a. Comunicaciones sincronizadas	84
Reunión en persona	84
Conferencia telefónica	85
Conferencia asistida por ordenador	85
Videoconferencia	85
IM (mensajería instantánea).....	85
Mensajes de texto.....	85
Correo electrónico (email)	85
Blog /diario del proyecto	85
b. Las franjas horarias.....	86
3. Caso Práctico: El Plan de Comunicación de Proyectos Constructivos en Acción.....	86
1. Planificación de la comunicación.....	87
a. La gestión de las comunicaciones	87
b. Análisis de requisitos de comunicaciones.....	87
c. ¿Cómo se crea un plan de comunicación?	87
2. Tipos de comunicación	87
a. Comunicaciones sincronizadas.....	87
Reunión en persona.....	87
Conferencia telefónica.....	87
Conferencia asistida por ordenador y Videoconferencia	88
IM (mensajería instantánea) y mensajes de texto	88
Correo electrónico (email) y Blog/diario del proyecto	88
b. Las franjas horarias	88
Capítulo 13. La importancia del plan de comunicación en los proyectos.	89
1. El plan de comunicación en proyectos tiene la función de identificar las necesidades de información de los interesados	89
2. ¿Cómo organizar el plan de comunicación?.....	89
3. Proceso para la elaboración del plan de comunicación	90
a. Definir quién debe recibir la información del proyecto.	90
b. Estipular las decisiones que se deben informar a cada actor	90
c. Determinar la frecuencia con la que se distribuirá la información.....	91
d. Establecer en qué formato se realizará la comunicación	91
4. Contenido del plan de comunicación del proyecto	92
a. Propósito y enfoque del plan	93
b. Metas y objetivos de comunicación	93
c. Roles de comunicación	93
5. Herramientas y métodos de comunicación	93
6. Infografía de comunicación del proyecto	94
7. Caso Práctico: Elaboración del Plan de Comunicación en Proyectos Constructivos	95

a. Definir quién debe recibir la información del proyecto	95
b. Estipular las decisiones que se deben informar a cada actor	95
c. Determinar la frecuencia con la que se distribuirá la información	95
d. Establecer en qué formato se realizará la comunicación	95
8. Caso Práctico: Contenido del Plan de Comunicación del Proyecto	96
a. Propósito y enfoque del plan	96
b. Metas y objetivos de comunicación	96
c. Roles de comunicación	96
Capítulo 14. Las claves del plan de comunicación del proyecto de construcción.	98
1. Las partes interesadas	98
2. Elementos de comunicación	98
3. Responsabilidades	99
4. El problema de la construcción: el sitio de construcción y la oficina.	99
5. Determinar la frecuencia de la comunicación.	100
6. Caso Práctico: Las Claves del Plan de Comunicación del Proyecto de Construcción	100
1. Las partes interesadas	100
2. Elementos de comunicación	101
3. Responsabilidades	101
4. El problema de la construcción: el sitio de construcción y la oficina	101
5. Determinar la frecuencia de la comunicación	101
Capítulo 15. Gestión de la comunicación empresarial de acuerdo con las prácticas del PMBOK / PMI	102
1. La Gestión de las comunicaciones del proyecto en la guía para la dirección de proyectos (PMBOK)	102
a. Comunicación interactiva	103
b. Comunicación pull / tirar	104
c. Comunicación push / empujar	104
2. Los procesos de Gestión de las Comunicaciones del Proyecto	106
a. Planificación de las Comunicaciones	106
b. Distribución de la Información	106
c. Informar el Rendimiento	106
d. Gestionar a los Interesados	106
3. Metodología PMBOK	106
a. Planificación de comunicaciones	107
b. Distribución de información	109
Habilidades de comunicación	109
Sistemas de recopilación y recuperación de información	110
Distribución de la información	110
c. Gestión de partes interesadas	110
4. Fallos de comunicación en la construcción	110
5. Informar el Rendimiento	112
a. Información sobre el Rendimiento del Trabajo	112
b. Mediciones del Rendimiento	112
c. Conclusión Proyectada	112

d. Mediciones de Control de Calidad	112
e. Plan de Gestión del Proyecto	113
Línea base para la medición del rendimiento.	113
Solicitudes de Cambio Aprobadas.....	113
f. Sistemas de Informe de Tiempo.....	113
g. Sistemas de Informe de Costes	113
h. Informes de Rendimiento.....	113
i. Proyecciones actualizadas	114
j. Cambios solicitados	114
6. Comunicación eficiente	114
a. Métodos de comportamiento	114
b. Software de comunicación en obra previa asimilación del proceso.	116
c. Técnicas de comunicación en la construcción	116
Matriz Raci (Responsible, Accountable, Consulted, Informed).....	116
Matriz de comunicación.....	116
App de la construcción.....	117
7. Caso Práctico: Gestión de la Comunicación Empresarial de Acuerdo con las Prácticas del PMBOK/PMI.....	118
1. La Gestión de las Comunicaciones del Proyecto en la Guía para la Dirección de Proyectos (PMBOK) ..	118
a. Comunicación Interactiva	118
b. Comunicación Pull/Tirar.....	118
c. Comunicación Push/Empujar	119
2. Los Procesos de Gestión de las Comunicaciones del Proyecto	119
a. Planificación de las Comunicaciones.....	119
b. Distribución de la Información	119
c. Informar el Rendimiento	119
d. Gestionar a los Interesados	119
3. Metodología PMBOK.....	119
a. Planificación de Comunicaciones	119
b. Distribución de Información	119
c. Gestión de Partes Interesadas.....	119
4. Fallos de Comunicación en la Construcción	120
5. Informar el Rendimiento	120
6. Comunicación Eficiente	120
Capítulo 16. ¿Cómo comunicarse de manera eficiente en proyectos colaborativos con numerosos partícipes?	121
1. La comunicación es fundamental para el éxito de los proyectos colaborativos.....	121
2. Gestión eficiente de la comunicación de proyectos	121
a. Intercambio interno	122
b. Gestión de la información	122
c. Difusión y explotación del proyecto	122
3. Principales habilidades y hábitos de comunicación utilizados por los gerentes de proyectos exitosos.....	123
a. Establecer expectativas de proyecto transparentes	123
b. Ceñirse a realizar solo las reuniones necesarias	123
c. Mostrar respeto a todos.....	124
d. Mantener a todos informados	124
4. Modos de mejora de la comunicación dentro de los equipos de proyecto.....	125

- a. Crear un entorno colaborativo abierto, simple e intuitivo eligiendo soluciones de comunicación todo en uno 125
- b. Proporcionar actualizaciones de proyectos y resúmenes de actividades con fechas de vencimiento en tiempo real a sus equipos. 126
- c. Asegurarse de que todos sean conscientes de sus responsabilidades personales para que pueda ayudarlos a concentrarse solo en lo que es relevante. 126
- d. Ahorrar tiempo y compartir de forma segura con un editor de documentos en línea seguro 127

5. Caso Práctico: Mejora de la Comunicación dentro de los Equipos de Proyecto en Empresa de Construcción127

- a. Crear un Entorno Colaborativo Abierto, Simple e Intuitivo Elegiendo Soluciones de Comunicación Todo en Uno 128
- b. Proporcionar Actualizaciones de Proyectos y Resúmenes de Actividades con Fechas de Vencimiento en Tiempo Real a Sus Equipos 128
- c. Asegurarse de que Todos Sean Conscientes de sus Responsabilidades Personales 128
- d. Ahorrar Tiempo y Compartir de Forma Segura con un Editor de Documentos en Línea Seguro 128

PARTE TERCERA130

Casos prácticos de la gestión de proyectos de construcción130

Capítulo 17. Casos prácticos de la gestión de proyectos de construcción130

Caso Práctico 1: Plan de comunicación en un proyecto de remodelación de una casa pequeña 130

- Causa del problema 130
- Soluciones 130
 - a. Identificación de las partes interesadas 130
 - b. Formato de comunicación 131
 - c. Frecuencia de la comunicación 131
- Consecuencias y resultados de las medidas adoptadas 131

Caso Práctico 2: Plan de comunicación en un proyecto de construcción de un edificio de oficinas132

- Causa del problema 132
- Soluciones 132
 - a. Definición de roles y responsabilidades 132
 - b. Canales de comunicación 132
 - c. Frecuencia de la comunicación 132
- Consecuencias y resultados de las medidas adoptadas 132

Caso Práctico 3: Plan de comunicación en un proyecto de construcción de una residencia de lujo134

- Causa del problema 134
- Soluciones 134
 - a. Definir quién debe recibir la información del proyecto 134
 - b. Estipular las decisiones que se deben informar a cada actor 134
 - c. Determinar la frecuencia con la que se distribuirá la información 134
 - d. Establecer en qué formato se realizará la comunicación 134
- Consecuencias y resultados de las medidas adoptadas 134

Caso Práctico 4: Plan de comunicación en un proyecto de construcción de un complejo comercial136

- Causa del problema 136
- Soluciones 136
 - a. Roles de comunicación 136
 - b. Metas y objetivos de comunicación 136
 - c. Propósito y enfoque del plan 136
- Consecuencias y resultados de las medidas adoptadas 136

Caso Práctico 5: Mejorando la Comunicación en un Proyecto de Renovación de Gran Escala ...	137
Causa del problema	137
Soluciones	137
Consecuencias y resultados de las medidas adoptadas	137
Caso Práctico 6: Proyecto de Construcción de un Hospital Regional.....	138
Causa del problema	138
Soluciones	138
Consecuencias y resultados de las medidas adoptadas	138
Caso Práctico 7: Proyecto de Infraestructura de Transporte	140
Causa del problema	140
Soluciones	140
Las Partes Interesadas	140
Elementos de Comunicación.....	140
Responsabilidades	140
El Problema de la Construcción	140
Determinar la frecuencia de la Comunicación	140
Consecuencias y resultados de las medidas adoptadas	141
Caso Práctico 8: Renovación de un Hotel Histórico.....	142
Causa del problema	142
Soluciones	142
Consecuencias y resultados de las medidas adoptadas	142
Caso Práctico 9: Construcción de un complejo residencial	143
Causa del problema.....	143
Soluciones	143
Propósito y enfoque del plan	143
Metas y objetivos de comunicación.....	143
Roles de comunicación	143
Consecuencias y resultados de las medidas adoptadas	143
Caso Práctico 10: Construcción de un rascacielos	144
Causa del problema	144
Soluciones	144
Planificación de las Comunicaciones.....	144
Distribución de la Información.....	144
Informar el Rendimiento.....	144
Gestionar a los Interesados	144
Consecuencias y resultados de las medidas adoptadas	144
Caso Práctico 11: Renovación de un centro comercial	146
Causa del problema	146
Soluciones	146
Definición de los destinatarios de la información del proyecto	146
Establecimiento de las decisiones que se debían comunicar a cada parte interesada	146
Determinación de la frecuencia de distribución de la información	146
Definición del formato de comunicación	146
Consecuencias y resultados de las medidas adoptadas	146
Caso Práctico 12: Ampliación de una autopista	148
Causa del problema	148
Soluciones	148
Las partes interesadas	148

Elementos de comunicación	148
Responsabilidades	148
Frecuencia de la comunicación	148
Consecuencias y resultados de las medidas adoptadas	148
Caso Práctico 13: Construcción de un parque eólico marino	149
Causa del problema	149
Soluciones	149
Planificación de las comunicaciones	149
Distribución de la información	149
Informar el rendimiento	149
Gestión de las partes interesadas	149
Consecuencias y resultados de las medidas adoptadas	149
Caso Práctico 14: Construcción de un rascacielos	151
Causa del problema	151
Soluciones	151
Propósito y enfoque del plan	151
Metas y objetivos de comunicación	151
Roles de comunicación	151
Consecuencias y resultados de las medidas adoptadas	151
Caso Práctico 15: Rediseño de una red de carreteras	152
Causa del problema	152
Soluciones	152
Comunicación interactiva	152
Comunicación pull / tirar	152
Comunicación push / empujar	152
Consecuencias y resultados de las medidas adoptadas	152
Caso Práctico 16: Ampliación de un aeropuerto	154
Causa del problema	154
Soluciones	154
Planificación de las comunicaciones	154
Distribución de la información	154
Informar el rendimiento	154
Gestión de los interesados	154
Consecuencias y resultados de las medidas adoptadas	154
Capítulo 18. Casos prácticos técnicos de la gestión de proyectos de construcción	155
Caso práctico 1: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Remodelación de una Casa Pequeña	155
Causa del Problema	155
Soluciones Propuestas	155
Identificación de las partes interesadas	155
Formato de comunicación	156
Frecuencia de la comunicación	156
Consecuencias Previstas	156
Resultados de las Medidas Adoptadas	157
Lecciones Aprendidas	157
Caso práctico 2: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Construcción de un Edificio de Oficinas	158
Causa del Problema	158
Soluciones Propuestas	158

Definición de roles y responsabilidades.....	158
Establecimiento de canales de comunicación	158
Frecuencia de la comunicación	158
Consecuencias Previstas.....	159
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	159
Lecciones Aprendidas.....	160
Caso práctico 3: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Construcción de una Residencia de Lujo	161
Causa del Problema	161
Soluciones Propuestas.....	161
Definir quién debe recibir la información del proyecto	161
Estipular las decisiones que se deben informar a cada actor	161
Determinar la frecuencia con la que se distribuirá la información	161
Establecer en qué formato se realizará la comunicación	162
Consecuencias Previstas.....	162
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	162
Lecciones Aprendidas.....	163
Caso práctico 4: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Construcción de un Complejo Comercial.....	164
Causa del Problema	164
Soluciones Propuestas.....	164
Roles de comunicación	164
Metas y objetivos de comunicación.....	164
Propósito y enfoque del plan	164
Consecuencias Previstas.....	165
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	165
Lecciones Aprendidas.....	166
Caso práctico 5: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Renovación de un Hotel Histórico	167
Causa del Problema	167
Soluciones Propuestas.....	167
Identificación de las partes interesadas y sus necesidades de información	167
Desarrollo de un plan de comunicación detallado	167
Establecimiento de un protocolo para la toma de decisiones.....	168
Consecuencias Previstas.....	168
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	168
Lecciones Aprendidas.....	169
Caso práctico 6: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Construcción de un Hospital Regional.....	170
Causa del Problema	170
Soluciones Propuestas.....	170
Planificación de las comunicaciones	170
Establecimiento de canales de comunicación específicos	170
Creación de un comité de coordinación	170
Consecuencias Previstas.....	171
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	171
Lecciones Aprendidas.....	172
Caso práctico 7: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Proyecto de Infraestructura de Transporte	173
Causa del Problema	173

Soluciones Propuestas.....	173
Identificación y mapeo de las partes interesadas.....	173
Creación de un plan de comunicación específico	173
Establecimiento de un sistema de gestión de la información	173
Consecuencias Previstas.....	174
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	174
Lecciones Aprendidas.....	175
Caso práctico 8: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Renovación de un Hotel Histórico	176
Causa del Problema.....	176
Soluciones Propuestas.....	176
Identificación de las partes interesadas y sus necesidades de información	176
Desarrollo de un plan de comunicación detallado	176
Establecimiento de un protocolo para la toma de decisiones	176
Consecuencias Previstas.....	177
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	177
Lecciones Aprendidas.....	178
Caso práctico 9: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Construcción de un Complejo Residencial.....	179
Causa del Problema	179
Soluciones Propuestas.....	179
Propósito y enfoque del plan	179
Metas y objetivos de comunicación.....	179
Roles de comunicación	179
Consecuencias Previstas.....	180
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	180
Lecciones Aprendidas.....	181
Caso práctico 10: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Construcción de un Rascacielos	182
Causa del Problema	182
Soluciones Propuestas.....	182
Planificación de las comunicaciones	182
Distribución de la información.....	182
Informar el rendimiento	183
Gestionar a los interesados.....	183
Consecuencias Previstas.....	183
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	184
Lecciones Aprendidas.....	184
Caso práctico 11: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Renovación de un Centro Comercial	185
Causa del Problema	185
Soluciones Propuestas.....	185
Definición de los destinatarios de la información del proyecto	185
Establecimiento de las decisiones que se deben comunicar a cada parte interesada	185
Determinación de la frecuencia de distribución de la información.....	185
Definición del formato de comunicación	186
Consecuencias Previstas.....	186
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	186
Lecciones Aprendidas.....	187
Caso práctico 12: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Ampliación de una	

Autopista	188
Causa del Problema	188
Soluciones Propuestas.....	188
Identificación de las partes interesadas.....	188
Elementos de comunicación	188
Asignación de responsabilidades	189
Frecuencia de la comunicación	189
Consecuencias Previstas.....	189
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	190
Lecciones Aprendidas	190

Caso práctico 13: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Construcción de un Parque Eólico Marino

Parque Eólico Marino	191
Causa del Problema	191
Soluciones Propuestas.....	191
Planificación de las comunicaciones	191
Distribución de la información	191
Informar el rendimiento	192
Gestión de las partes interesadas	192
Consecuencias Previstas.....	192
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	193
Lecciones Aprendidas	193

Caso práctico 14: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Construcción de un Rascacielos

Rascacielos	194
Causa del Problema	194
Soluciones Propuestas.....	194
Propósito y enfoque del plan de comunicación.....	194
Metas y objetivos de comunicación.....	194
Roles de comunicación	194
Consecuencias Previstas.....	195
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	195
Lecciones Aprendidas	196

Caso práctico 15: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Rediseño de una Red de Carreteras

Red de Carreteras	197
Causa del Problema	197
Soluciones Propuestas.....	197
Comunicación interactiva	197
Comunicación pull (tirar)	197
Consecuencias Previstas.....	198
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	198
Lecciones Aprendidas	199

Caso práctico 16: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Ampliación de un Aeropuerto.....

Aeropuerto.....	200
Causa del Problema	200
Soluciones Propuestas.....	200
Planificación de las comunicaciones	200
Distribución de la información	200
Informar el rendimiento	200
Gestión de los interesados.....	201
Consecuencias Previstas.....	201
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	201

Lecciones Aprendidas.....	202
Caso práctico 17: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Renovación de un Teatro Histórico.....	203
Causa del Problema.....	203
Soluciones Propuestas.....	203
Identificación y mapeo de las partes interesadas.....	203
Desarrollo de un plan de comunicación detallado.....	203
Establecimiento de un protocolo de aprobación.....	204
Consecuencias Previstas.....	204
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	204
Lecciones Aprendidas.....	205
Caso práctico 18: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Construcción de una Planta de Energía Solar.....	206
Causa del Problema.....	206
Soluciones Propuestas.....	206
Desarrollo de un plan de comunicación integral.....	206
Establecimiento de un sistema de gestión de información.....	206
Organización de reuniones regulares de seguimiento.....	206
Desarrollo de protocolos de comunicación específicos.....	207
Consecuencias Previstas.....	207
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	208
Lecciones Aprendidas.....	208
Caso práctico 19: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Construcción de una Línea de Metro.....	209
Causa del Problema.....	209
Soluciones Propuestas.....	209
Desarrollo de un plan de comunicación estructurado.....	209
Implementación de una plataforma de gestión de información.....	209
Establecimiento de reuniones regulares y específicas.....	210
Creación de protocolos de comunicación de decisiones críticas.....	210
Consecuencias Previstas.....	210
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	211
Lecciones Aprendidas.....	211
Caso práctico 20: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Construcción de un Centro de Datos.....	212
Causa del Problema.....	212
Soluciones Propuestas.....	212
Desarrollo de un plan de comunicación estructurado.....	212
Implementación de una plataforma de gestión de información.....	212
Establecimiento de reuniones regulares y específicas.....	212
Creación de protocolos de comunicación de decisiones críticas.....	213
Consecuencias Previstas.....	213
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	213
Lecciones Aprendidas.....	215
Caso práctico 21: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Ampliación de una Planta de Tratamiento de Agua.....	216
Causa del Problema.....	216
Soluciones Propuestas.....	216
Desarrollo de un plan de comunicación detallado.....	216
Implementación de una plataforma de gestión de información.....	216



Establecimiento de reuniones regulares y específicas.....	217
Creación de protocolos de comunicación de decisiones críticas	217
Consecuencias Previstas.....	217
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	218
Lecciones Aprendidas.....	218
Caso práctico 22: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Construcción de un Complejo Deportivo.....	219
Causa del Problema	219
Soluciones Propuestas.....	219
Desarrollo de un plan de comunicación integral	219
Implementación de una plataforma de gestión de información	219
Establecimiento de reuniones regulares y específicas.....	220
Creación de protocolos de comunicación de decisiones críticas	220
Consecuencias Previstas.....	220
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	221
Lecciones Aprendidas.....	221
Caso práctico 23: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Construcción de una Planta de Energía Geotérmica	222
Causa del Problema	222
Soluciones Propuestas.....	222
Desarrollo de un plan de comunicación integral	222
Implementación de una plataforma de gestión de información	222
Establecimiento de reuniones regulares y específicas.....	223
Creación de protocolos de comunicación de decisiones críticas	223
Consecuencias Previstas.....	223
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	224
Lecciones Aprendidas.....	224
Caso práctico 24: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Construcción de un Puente	225
Causa del Problema	225
Soluciones Propuestas.....	225
Desarrollo de un plan de comunicación detallado	225
Implementación de una plataforma de gestión de información	225
Establecimiento de reuniones regulares y específicas.....	226
Creación de protocolos de comunicación de decisiones críticas	226
Consecuencias Previstas.....	226
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	227
Lecciones Aprendidas.....	227
Caso práctico 25: PLAN DE COMUNICACIÓN EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN: Construcción de una Biblioteca Pública.....	228
Causa del Problema	228
Soluciones Propuestas.....	228
Desarrollo de un plan de comunicación integral	228
Implementación de una plataforma de gestión de información	228
Establecimiento de reuniones regulares y específicas.....	229
Creación de protocolos de comunicación de decisiones críticas	229
Consecuencias Previstas.....	229
Resultados de las Medidas Adoptadas.....	230
Lecciones Aprendidas.....	230

¿QUÉ APRENDERÁ?



- **Importancia de la Comunicación en Proyectos de Construcción:** Comprenderá cómo la comunicación efectiva puede impulsar la eficiencia del proyecto, reducir los malentendidos y los conflictos, y mejorar la satisfacción del cliente y de los stakeholders.
- **Creación de un Plan de Comunicación:** Aprenderá a desarrollar un plan de comunicación efectivo, incluyendo la identificación de los stakeholders, la definición de los objetivos de comunicación, la selección de los métodos de comunicación, y la determinación de la frecuencia y el formato de la comunicación.
- **Gestión de las Comunicaciones del Proyecto según PMBOK:** Conocerá los procesos de la gestión de las comunicaciones del proyecto según la guía PMBOK, incluyendo la planificación de las comunicaciones, la distribución de la información, la comunicación del rendimiento, y la gestión de los stakeholders.
- **Uso de Tecnología en la Comunicación del Proyecto:** Se familiarizará con las diversas tecnologías y herramientas que pueden utilizarse para mejorar la comunicación en los proyectos de construcción, incluyendo el software de gestión de proyectos, las aplicaciones de comunicación, y los sistemas de recopilación y recuperación de información.
- **Gestión de los Desafíos de Comunicación:** Aprenderá cómo gestionar los desafíos de comunicación comunes en los proyectos de construcción, como la comunicación con los equipos deslocalizados, la gestión de las comunicaciones en situaciones de crisis, y la comunicación con los diferentes stakeholders.
- **Evaluación y Mejora del Plan de Comunicación:** Conocerá cómo evaluar la efectividad de su plan de comunicación y cómo realizar ajustes basados en el feedback y las lecciones aprendidas.



- **Ejemplos y Casos Prácticos:** A través de diversos ejemplos y casos prácticos, podrá ver cómo se aplican los principios de la gestión de la comunicación en situaciones reales de proyectos de construcción.
- **Habilidades de Comunicación:** Mejorará sus habilidades de comunicación y aprenderá cómo adaptar su estilo de comunicación a diferentes contextos y audiencias.
- **Gestión de Cambios y Conflictos:** Descubrirá estrategias para manejar cambios y conflictos que puedan surgir durante la ejecución del proyecto, a través de una comunicación efectiva.
- **Documentación y Registro de la Comunicación:** Entenderá la importancia de documentar y archivar todas las comunicaciones relacionadas con el proyecto para un seguimiento y referencia futura.

Introducción



El Plan de Comunicación en Proyectos de Construcción

La gestión exitosa de un proyecto de construcción no solo depende de la habilidad técnica y la gestión de recursos, sino también de una comunicación efectiva y clara. La guía "Plan de Comunicación en Proyectos de Construcción" explora en profundidad la importancia de la comunicación en esta industria y ofrece estrategias prácticas para mejorar la comunicación en todos los niveles de un proyecto.

Importancia de la Comunicación en la Construcción

En el sector de la construcción, la comunicación efectiva puede ser la diferencia entre el éxito y el fracaso de un proyecto. Con múltiples partes interesadas, desde arquitectos y ingenieros hasta obreros y clientes, mantener una línea de comunicación abierta y fluida es esencial para garantizar que todos estén alineados y que los proyectos se completen a tiempo y dentro del presupuesto. Esta guía detalla cómo implementar un plan de comunicación sólido puede mejorar significativamente la gestión del proyecto.

Desafíos de la Comunicación en la Construcción

La industria de la construcción enfrenta desafíos únicos en términos de comunicación. La naturaleza del trabajo en el sitio, la diversidad de equipos y la presión constante de cumplir con los plazos pueden dificultar una comunicación efectiva. La guía analiza estos desafíos y proporciona soluciones prácticas para superarlos, basándose en estudios de casos reales de comunicación exitosa y fallida en proyectos de construcción.

Creación de un Plan de Comunicación

Un plan de comunicación bien estructurado es fundamental para la gestión de proyectos de construcción. Este libro ofrece una guía paso a paso sobre cómo desarrollar un plan de comunicación, desde la identificación de las partes



interesadas hasta la definición de objetivos de comunicación y la elección de los canales adecuados. También se discuten las responsabilidades de los diferentes roles dentro del equipo del proyecto y cómo coordinar la comunicación entre ellos.

Implementación y Seguimiento

No basta con crear un plan de comunicación; su implementación y seguimiento son igualmente cruciales. La guía proporciona estrategias para implementar eficazmente el plan de comunicación y monitorear su progreso, asegurando que se realicen los ajustes necesarios para mantener la efectividad. También aborda cómo gestionar cambios en el plan de comunicación y superar los retos comunes durante su implementación.

Comunicación en Situaciones Especiales

Las situaciones de crisis y los cambios en el proyecto pueden poner a prueba incluso los planes de comunicación más robustos. Esta guía ofrece tácticas específicas para manejar la comunicación durante conflictos, cambios de proyecto y con partes interesadas difíciles, asegurando que el proyecto continúe avanzando a pesar de los obstáculos.

Herramientas y Tecnologías

En la era digital, las herramientas y tecnologías juegan un papel vital en la mejora de la comunicación en los proyectos de construcción. La guía explora diversas tecnologías de gestión de proyectos y colaboración, incluyendo el uso de la inteligencia artificial y el big data, para facilitar la comunicación efectiva. Se presentan casos de estudio sobre cómo estas tecnologías han transformado la comunicación en proyectos de construcción.

Tendencias Futuras

Mirando hacia el futuro, la guía analiza las tendencias emergentes en la comunicación de proyectos de construcción y cómo estas innovaciones pueden impactar la gestión de proyectos. Se destacan las habilidades y competencias necesarias para adaptarse a estas tendencias y prepararse para los desafíos futuros.

Conclusiones y Recomendaciones

Finalmente, la guía ofrece reflexiones finales sobre la comunicación en la gestión de proyectos de construcción y proporciona recomendaciones prácticas para mejorar la comunicación en los proyectos actuales y futuros.

En resumen, "Plan de Comunicación en Proyectos de Construcción" es una guía esencial para cualquier profesional en la industria de la construcción. Ofrece una comprensión profunda de la importancia de la comunicación, los desafíos que



enfrenta y las estrategias prácticas para mejorarla. No pierdas la oportunidad de transformar tus proyectos y garantizar su éxito mediante una comunicación efectiva.



PARTE PRIMERA

Introducción a la gestión de proyectos de construcción

Capítulo 1. Introducción a la gestión de proyectos de construcción



1. Importancia de la comunicación en la gestión de proyectos de construcción