

X CONGRESO INTERNACIONAL DE DIRECCIÓN DE PROYECTOS. MONTEVIDEO

Gestión de las Expectativas ¿Por qué hacerlo?

Liseth Rodríguez de Mastromatteo, PMP

“Dirección de Proyectos - Buenas prácticas que generan buenos resultados”

AGENDA:

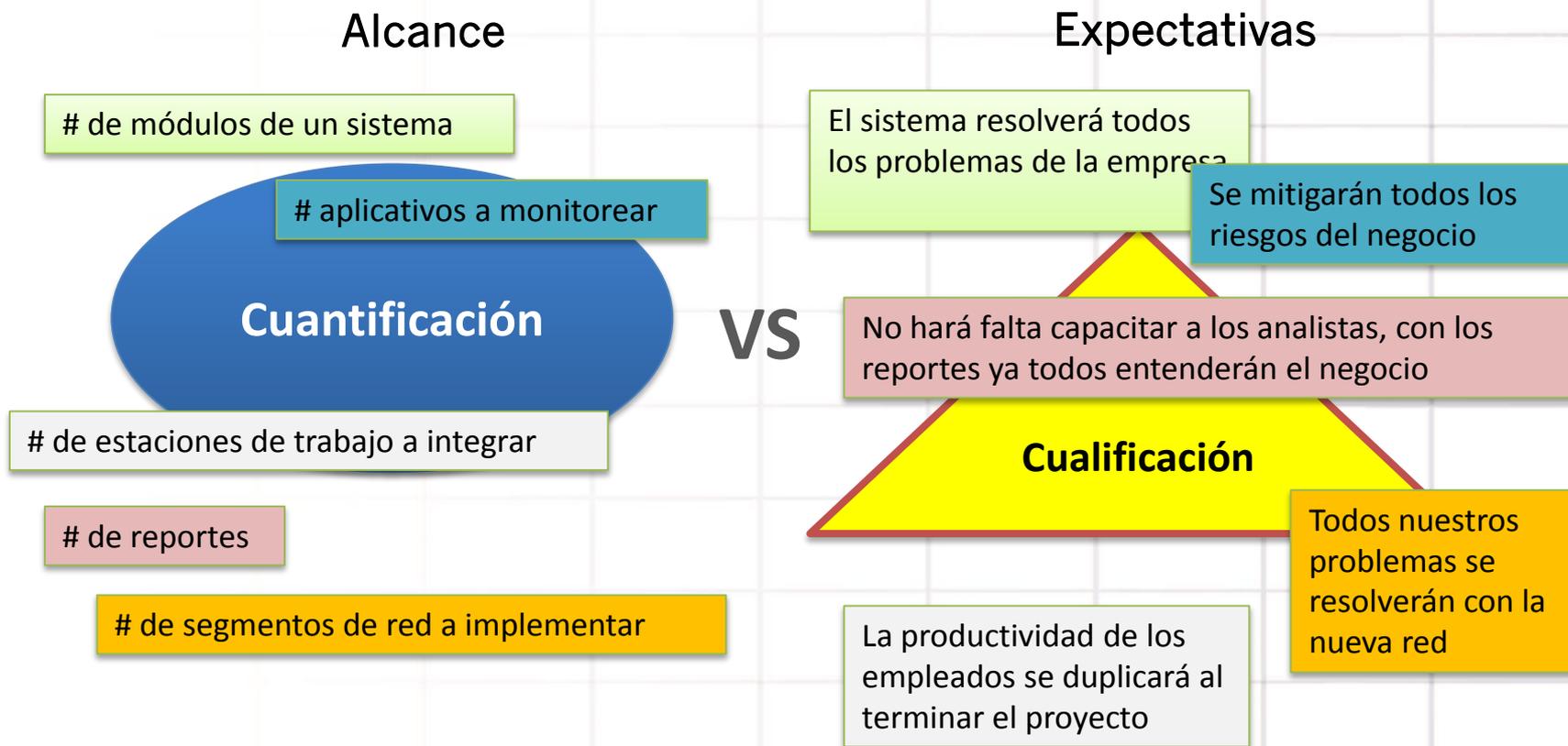
- ¿Por qué gestionar las expectativas?
- Diferencias entre la gestión de expectativas y la gestión de alcance
- La gestión de expectativas en las diferentes etapas del proyecto (venta, inicio, ejecución y cierre)
- Identificación del “momentum” para la gestión de expectativas a lo largo del proyecto
- Riesgos de una carente o inexistente gestión de expectativas
- Reflexión & cierre
- Preguntas

¿Por qué gestionar las expectativas?

La gestión de las expectativas es fundamental para la Gestión del Proyecto, una correcta gestión de las mismas contribuirá con los siguientes resultados:

- Mantener una sana relación entre el cliente y el proveedor
- Evitar el Scope Creep
- Mantener el presupuesto y cronograma original del proyecto
- Cuidar la reputación de la empresa
- Lograr una relación comercial a largo plazo

Diferencias de la gestión de expectativas y la gestión de alcance



Diferencias de la gestión de expectativas y la gestión de alcance



La expectativa es la interpretación del alcance



La gestión de expectativas en las diferentes etapas del proyecto

Durante la venta:

- Los beneficios del proyecto que se le presenten al cliente deben mantenerse en el marco de la realidad
- Debe dejarse claro el detalle del alcance y de lo que está fuera de alcance, a fin de no crear falsas expectativas al cliente y a los stakeholder del proyecto

La gestión de expectativas en las diferentes etapas del proyecto

□ Al inicio del proyecto:

- La asignación de recursos del proyecto debe alinearse con la experticia requerida y cantidad estimada durante la venta
- Durante el kick off y reuniones de inicio debe identificarse la expectativa del negocio respecto al resultado esperado del proyecto y en caso que el mismo sea diferente a lo contractualmente convenido

La gestión de expectativas en las diferentes etapas del proyecto

□ Durante la ejecución del proyecto (1):

□ Las sesiones de levantamiento de información, son el foro perfecto para conocer las expectativas de los diferentes involucrados en el proyecto, el Director del Proyecto y los responsables técnicos deben tener un claro y completo entendimiento del **alcance, restricciones y entregables del proyecto**

La gestión de expectativas en las diferentes etapas del proyecto

Al cierre del proyecto:

- En el marco del cierre de cada fase o proyecto, se debe revisar si se cumplieron las expectativas de los involucrados del proyecto, mas allá de la aceptación técnica de los entregables
- En caso que la expectativa manejada por los interesados haya estado muy alejada de la ejecución realizada, se deberá realizar una revisión interna con el área de ventas y definir una línea de trabajo congruente

El “momentum” en la gestión de expectativas

- Ser honesto y transparente
- Saber decir “no”
- Definir los objetivos concretos
- Mantener una comunicación asertiva



momentum

Riesgos de una carente o inexistente gestión de expectativas

- Desequilibrar el clima laboral del proyecto
- Perder la confianza y compromiso
- Re-trabajo
- Exceder el tiempo y costo del proyecto
- Permanecer en proyectos interminables y sin límites
- Costear proyectos que ya no cuentan con presupuesto disponible

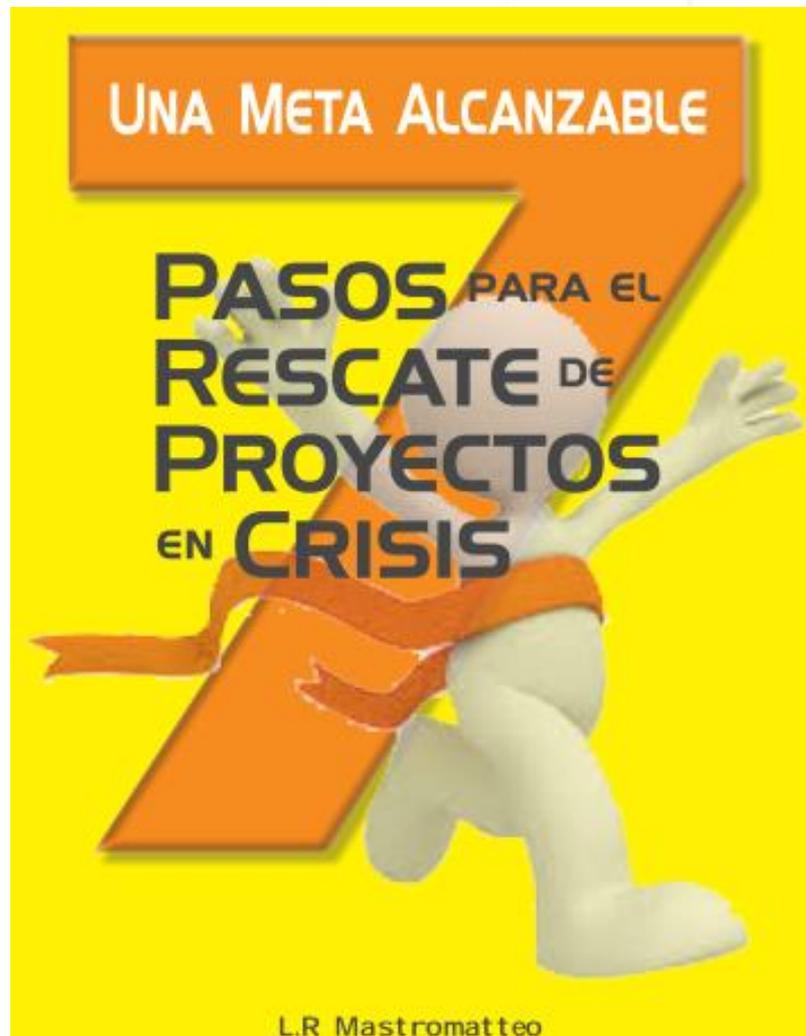


☐ Reflexión y Cierre

Situación: El director de la empresa **ABC** a sus empleados:

“No se preocupen, en una semana llegará la consultora **XYZ** nosotros no tendremos que hacer nada para solucionar nuestros problemas organizacionales, de RRHH y presupuesto, ¡ellos resolverán todo!! ya que son los consultores y para ello les estamos pagando”

Reflexión: es muy importante dejar claras las responsabilidades del cliente antes de iniciar un proyecto y aterrizar sus expectativas respecto al resultado del mismo



Lanzamiento en www.amazon.com Diciembre 2014

Una mañana mas, a levantarse ... aunque el cuerpo sigue con ganas de dormir, tomas una taza de café caliente con la esperanza de que vuelva la energía, no dormiste bien anoche, ni la noche anterior, ni la noche anterior a esa y así llevas ya algunas semanas y en el peor de los casos meses, TU razón: ***“Mi proyecto está en crisis”***.

Quando nuestro proyecto está en crisis, la aprensión que nos invade al mantener picos muy altos de estrés por un período prolongado genera que comencemos a somatizar enfermedades (migrañas, gastritis, contracturas musculares, etc), nuestro nivel de ansiedad es tan alto que ya no podemos sacarnos de la cabeza el listado interminable de pendientes, las palabras de descontento de los interesados del proyecto, las quejas del equipo por los constantes cambios de alcance y las horas extras que deben trabajar a diario o los reclamos de mi jefe preguntándome furioso ***¿cuándo acabarás el proyecto?***

Si estas frases y pensamientos te suenan familiares, si has pasado por esa situación o peor aún la estás viviendo, o si requieres ayuda porque ya se agotaron tus ideas, o necesitas una fórmula para rescatar tu proyecto porque llevas tanto tiempo en él que al despertar ya no sabes si es miércoles o domingo porque igual tienes que trabajar, entonces **¡este libro es para ti!**

[ESCRÍBEME Y TE DARÉ 50% DE DESCUENTO EN EL PRECIO DEL LIBRO](#)

lisseth.rodriquez@gmail.com

PREGUNTAS ?

Nombre: **Liseth Rodríguez de Mastromatteo**

Email: liseth.rodriguez@gmail.com

Teléfono: +52 155 43455187



<https://www.linkedin.com/pub/liseth-rodriguez-pmp-cisa-cism-cgeit-cobit-f/19/bb9/1b0>