



PM Update

Como tratar una crisis en un proyecto

Ing. Brian Kanell, PMP®, MBA
Guatemala, 23 de junio de 2016

Patrocinadores

- ¿Quieres formar parte de nuestro equipo de patrocinadores?
Escribenos a: enlace@pmi.gt
- Agradecimiento especial a todos nuestros Patrocinadores



UVGMASTERS

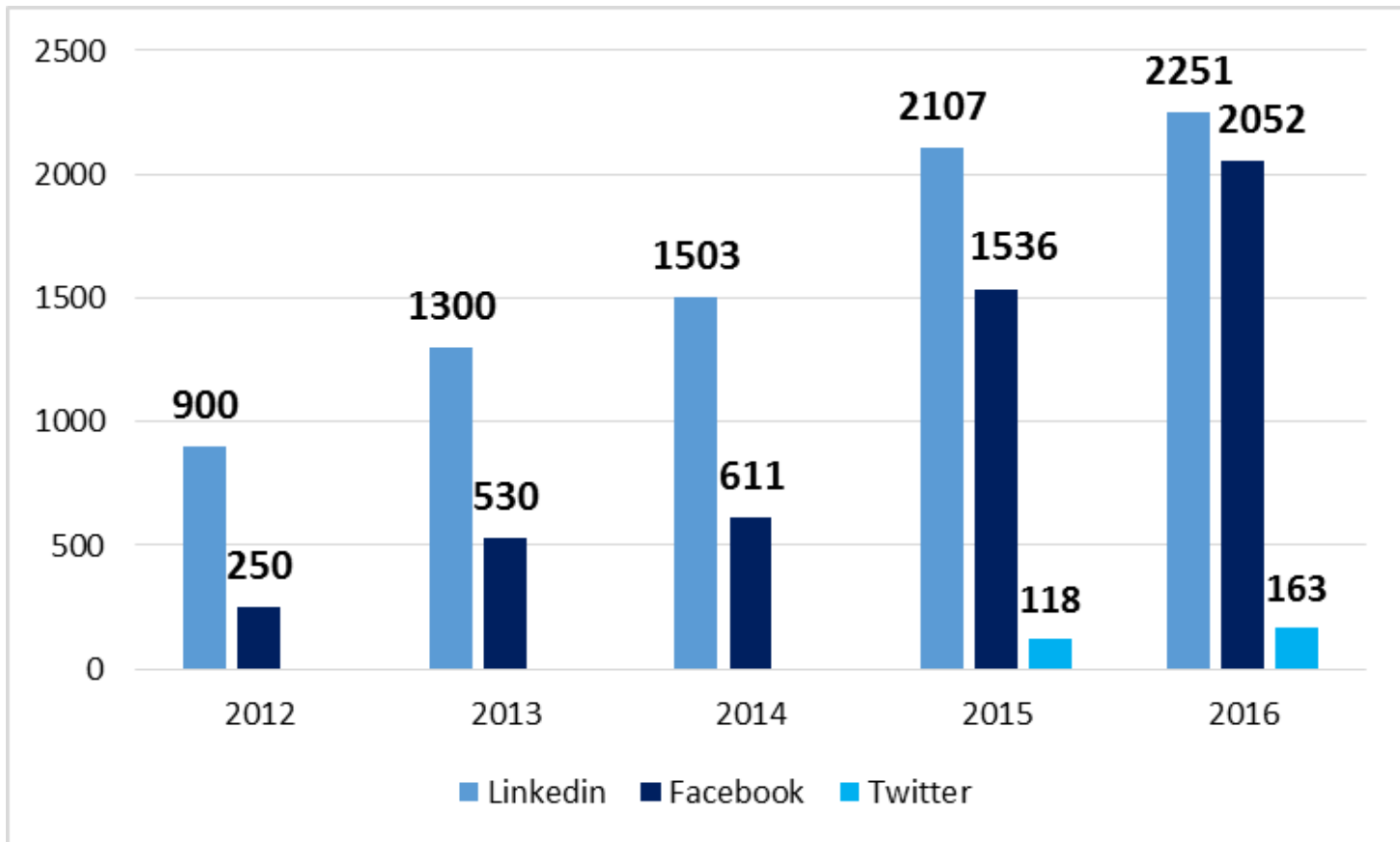


HILL+KNOWLTON
STRATEGIES

Atos

Redes Sociales

“Red de directores de proyectos de Guatemala & PMI Guatemala Chapter”





**PM
Summit**[®]
BY PMI GUATEMALA CHAPTER

Project Management Summit

Excelencia en la gestión de proyectos



PM SUMMIT

by PMI Guatemala Chapter



Viernes
22 de Julio
2016

8:00 am – 18:00 pm



PM SUMMIT 2016

by PMI Guatemala Chapter

**CENTRO DE
CONVENCIONES
Santo Domingo del Cerro
Antigua Guatemala**





Como tratar una crisis en un proyecto

Ing. Brian Kanell, PMP®, MBA
Guatemala, 23 de junio de 2016

Ing. Brian Kanell PMP[®], MBA



Formación Académica:

- Ingeniero en Sistemas – UFM
- Maestría en Administración de Empresas - UMG
- Certificación en Gestión de Proyectos PMP – PMI

Experiencia como Docente:

- Catedrático de Gestión de Proyectos Ingeniería UVG (2011-2016)
- Catedrático de Gestión de Proyectos Maestría UVG (2014-2016)
- Mas de 780 alumnos en clase on-line de Gestión de Proyectos bajo plataforma www.udemy.com

Experiencia Profesional:

- Mas de 26 años de experiencia: Sisteco, Banco SCI, Unisys, Prism Services (Barbados), BellSouth, Xerox, Grupo Tova (Panamá), Cisco
- Mas de 18 años de experiencia en Gestión de Proyectos

Voluntariado:

- Miembro Fundador del Capitulo de PMI Guatemala (2011)
- Miembro de la Junta Directiva del Capitulo de PMI en Guatemala (2011-2013)
- Miembro del Comité de Traducción del PMBOK V5 del Inglés al Español (2013)
- Miembro de la Junta Directiva del Capitulo de PMI en Panamá (2015-2016)
- Blog www.briankanell.com sobre Gestión de Proyectos

Índice:

Que es una crisis?

Manejo de Crisis Interna

Manejo de Crisis Externa (Manejo de Medios)



Crisis

“Una crisis es un cambio brusco o una modificación importante en el desarrollo de algún suceso, y ésta puede ser tanto física como simbólica”.

- Los proyectos a veces fallan
- No se puede evitar
- Solo se puede prevenir



Tipos de Crisis

- **Crisis Internas**

- El proyecto tuvo una crisis, pero es únicamente dentro de la empresa y no es de conocimiento de la opinión pública



- **Crisis Externas**

- El proyecto tuvo una crisis, y esta es de conocimiento de la opinión pública



Todo se mueve por percepciones....

- Las percepciones son las ideas que tenemos sobre las cosas, no necesariamente reflejan la realidad
- Estas ideas son las que definen nuestro comportamiento, ya que representan lo que vemos y lo que creemos
- Influyen directamente en el posicionamiento
- Motivan una actitud y generan un comportamiento



Frases de amortiguación

- Las frases de amortiguación nos permiten tomar el control y tener tiempo para pensar en la respuesta, estos son algunos ejemplos:
 - Ese es un punto interesante, pero déjeme recordarle....
 - Permítame poner su pregunta en otra perspectiva...
 - Sin embargo, es importante apuntar que...
 - Eso lo entiendo, pero estoy aquí para hablar sobre...
 - Pero no podemos olvidar que...
 - Antes de responder esa pregunta, quisiera añadir...
 - Esa no es mi especialidad, sin embargo le puedo decir..
 - Déjeme contestar su pregunta diciendo que...
 - Buena observación! Pero quizá a sus compañeros le gustaría saber que...



Frases de refuerzo

Estas frases nos permiten hacer énfasis en un tema específico y reforzar nuestros argumentos al terminar un tema o la charla, algunos ejemplos serían:

- En resumen, podemos decir que...
- Lo más importante de todo esto es...
- Yo lo resumiría de la siguiente manera...
- Déjeme ser claro a este respecto...
- La clave de todo lo anterior es...
- Esto se puede resumir en tres puntos: uno...



Tipos de preguntas

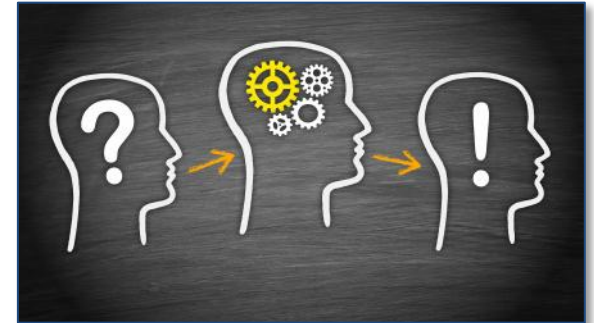
Neutrales

Son preguntas abiertas que no tienen mala intención y que su respuesta no representa una amenaza



Tendenciosas

Son preguntas planeadas con una intención negativa, por lo general vienen en secuencia y buscan obtener información confidencial sacando al vocero de control



¿Cómo responder a una pregunta neutral?

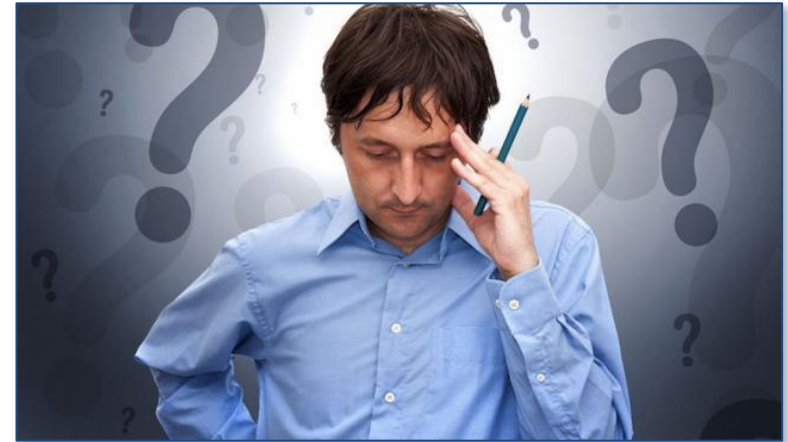
- Agradezca la oportunidad
- Ofrezca una postura oficial
- Mantenga control y la cordialidad
- Aproveche la oportunidad y utilice una frase de refuerzo



¿Cómo responder a una pregunta tendenciosa?

Responda en tres partes:

- Utilice un amortiguador
- Ofrezca una postura oficial que responda al asunto crítico
- Respalde la respuesta con un mensaje clave



Crisis Internas

- Mantener la calma
- Saber escuchar
- Disculparnos
- Mostrar empatía
- No tomar las cosas de manera personal
- Proporcionar un plan de acción
- Hacer el seguimiento



El rol de los medios

- Son vehículos para llegar a nuestro público de interés
- Todos son importantes
- Tienen intereses comerciales
- Buscan información valiosa
- No son nuestros amigos. Los queremos como aliados



Como nos ven?

- Posible fuente de información
- Brindar respuesta oportuna

Como atenderlos?

- Actitud amable y siempre positiva
- Abiertos y empáticos a sus necesidades
- No son ataques personales
- Prontitud en la medida de lo posible



Que NO hay que hacer

- No cuestione o limite su independencia editorial
- No minimice nunca a un periodista o a un medio
- Los micrófonos y cámaras siempre están encendidos (asúmalo)
- No diga algo que prefiera que no se publique
- No los utilice
- Responda siempre
- Una relación puede tomarnos **mucho tiempo** en **construirse** y minutos o palabras, en dañarse



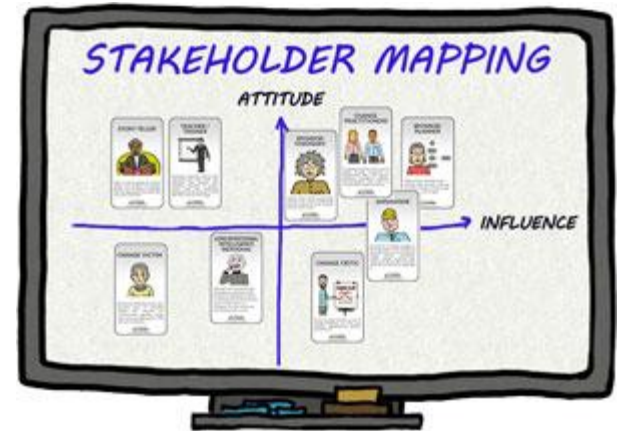
Etapas de una Crisis

- Pre-crisis
- Durante la crisis
- Post-crisis




Pre-Crisis

- Mapeo de interesados
 - Nivel Actual y Deseado de los Interesados
 - Construir relaciones antes de ser necesitadas
- Identificación de Riesgos
- Planificación de Respuesta de los riesgos
 - Crear un equipo para manejo de crisis
 - Crear un manual de manejo de crisis
 - Monitorear los riesgos



Mapeo de Interesados

– Nivel Actual y Deseado de los Interesados



Interesado	Opuesto	Desconocedor	Neutral	Partidario	Lider
Tipo 1	A			D	
...					
Tipo N		A		D	

– Construir relaciones antes de ser necesitadas

- Líderes Internos (Gerentes, Líderes Sindicales, etc.)
- Líderes Externos (Alcaldes, Vecinos, etc.)
- Medios de Comunicación



Identificación de Riesgos

- Mapeo de Interesados
- Reuniones con Expertos (Internos/Externos)
- Clasificación de Riesgos
- Análisis Causa / Raíz



Planificación de Respuesta a los Riesgos

- Crear un equipo para manejo de crisis
 - Líderes dentro del Equipo de Trabajo o dentro de la Institución
 - Personas comunicativas
 - Que puedan manejar la presión
 - Personas o empresas fuera de la institución
- Crear un manual de manejo de crisis
 - Guía para tomar medidas en la crisis (lineamientos)
- Monitorear los riesgos
 - Designar procedimientos y divulgarlos para que conozcan como identificar y comunicarlo



Durante la Crisis

- Ser realista pero positivo
- Documentar cada paso en la resolución de la crisis (para tener lecciones aprendidas)
- Identificar que tipo de crisis tenemos
- Llamar al equipo de manejo de crisis
- Contener el problema y monitorearlo
- Priorizar las próximas acciones de cada miembro del equipo



Durante la Crisis

- Comunicar internamente para evitar la especulación y desviación
- Comunicar externamente cuando sea necesario (medios)
- Permitir que se expresen los stakeholders, pero responder racionalmente
- Aceptar nuestras limitaciones y pedir ayuda si el problema se va de nuestras manos



Post-Crisis

- Mapeo la situación desde la pre crisis hasta la resolución
- Revisar las lecciones aprendidas con el equipo en base a la documentación (que estuvo bien y que se puede mejorar)
- Compartir con los stakeholders que estaremos haciendo para prevenir una futura crisis



Tiempo para Preguntas y Respuestas...



Brian_Kanell@yahoo.com

Es un gusto contar con tu presencia

- Reclama tu PDU: GT2016-06
- PMUpdate: **COMO TRATAR UNA CRISIS EN UN PROYECTO**
- Redes Sociales: (Visítanos **www.pmi.gt**)
Red de Directores de Proyectos en Guatemala & PMI Guatemala Chapter



- Quieres ser voluntario en alguna de nuestras comisiones:
 - Comisión de **Atención a Miembros**
 - Comisión de **Atención a Voluntarios**
 - Comisión de **Relaciones con Terceros**
 - Comisión de **Eventos**
 - Comisión de **CONGRESO**
 - Comisión de **Comunicaciones y Mercadeo**
 - Comisión de **Tecnología**
- Escribe a: voluntarios@pmi.gt