

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN ARQUITECTURA CON MENCIÓN EN  
GESTIÓN EMPRESARIAL**



Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Arquitectura con  
Mención en Gestión Empresarial

“Gestión de las comunicaciones del proyecto bajo enfoque PMI-PMBOK:  
estudio de casos de ingenieros y arquitectos en la elaboración de  
expedientes técnicos en el ministerio público del Perú, 2019”

Autor: Bach. Ricalde Casaverde Martha Ivone

Asesor: Mag. Castillo García Rodolfo Francisco

LIMA – PERÚ

2019

PÁGINA DE JURADO

---

Dr. Oscar Rafael Guillen Valle

Presidente

---

Mg. Cesar Armando Echegaray Zamalloa

Miembro

---

Mg. Cesar Armando Rivera Lynch

Miembro

---

Mg. Rodolfo Francisco Castillo García

Asesor

---

Dr. Miguel Alberto Rodriguez Vásquez

Representante de la EPG

## **DEDICATORIA**

A mi familia, por  
su cariño y comprensión.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis asesores, en especial a Oscar Rafael Guillen Valle por su guía y compañeros por todo su apoyo y paciencia.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo describir e interpretar de qué manera se presenta la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto bajo el Enfoque PMI-PMBOK: Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos del Ministerio Público del Perú, 2019.

Por tanto, su desarrollo se basa en un enfoque cualitativo de nivel y carácter descriptivo, con diseño de estudio de casos, en el cual se utilizan los métodos de la hermenéutica, así como las técnicas de la entrevista, observación y análisis documental, cuyos instrumentos fueron: la guía de entrevista, la guía de observación y la ficha de análisis documental, la unidad de análisis lo conformaron los profesionales ingenieros y arquitectos del Ministerio Público. Se utilizó para el análisis de la información recabada el software Atlas Ti. 7.8. Ha permitido evidenciar que es relevante y positiva la gestión de las comunicaciones del proyecto y que actualmente no es tomada en cuenta en el desarrollo de los proyectos de construcción con la importancia que merece y recomendar la implementación de procesos de dirección de proyectos que incluyen la gestión de comunicaciones del proyecto bajo el enfoque tratado en el presente estudio, con el fin de conseguir mejores resultados y acortar tiempos para cumplir con las metas trazadas en la Oficina de Infraestructura del Ministerio Público.

**Palabras clave:** PMI, PMBOK, Proyecto, Gestión de las comunicaciones de proyectos.

## **ABSTRAC**

The present investigation describes the Management of the Communications of the Project under Focus PMI-PMBOK: study of cases of engineers and architects in the elaboration of technical files in the Public Ministry of Peru, 2019; in the search to answer in what way can the Communication Management of the Project be described and interpreted under the PMI-PMBOK Approach: Case Study of Engineers and Architects in the Preparation of Technical Files of the Public Ministry of Peru, 2019.

Therefore, its development is based on a qualitative approach of descriptive level and character, with case study design, in which the methods of hermeneutics is used, as well as the techniques of interviewing, observation and documentary analysis, whose instruments were: the interview guide, the observation guide and the documentary analysis file, the analysis unit was formed by the professional engineers and architects of the Public Ministry. Atlas Ti 7.8 software was used to analyze the information collected.

It has made it possible to show that the project communications management is relevant and positive and that it is currently not taken into account in the development of construction projects with the importance it deserves and to recommend the implementation of project management processes that include management Project communications under the approach discussed in this study, in order to achieve better results and shorten times to meet the goals set in the Office of Infrastructure of the Public Ministry.

Keywords: PMI, PMBOK, Project, Management of project communications.

## INDICE

PÁGINA DE JURADO .....	ii
INDICE .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	xii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Descripción del problema .....	16
1.2. Formulación del problema .....	17
1.2.1. Problema General .....	18
1.2.2 Problemas Específicos.....	18
1.3. Importancia y justificación del estudio .....	18
1.3.1 Importancia.....	18
1.3.2 Justificación.....	19
1.4. Delimitación del estudio .....	20
1.4.1. Delimitación espacial .....	21
1.4.2. Delimitación social.....	21
1.4.3. Delimitación temporal .....	21
1.4.4. Delimitación conceptual .....	21
1.5. Objetivos de la investigación.....	21
1.5.1. Objetivo general .....	21
1.5.2. Objetivos específicos.....	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	23
2.1. Marco histórico .....	24
2.2. Investigaciones relacionadas con el tema .....	25
2.2.1 Investigaciones Nacionales .....	25
2.2.2 Investigaciones Internacionales.....	26
2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio .....	28
2.3.1. Gestión de las Comunicaciones del Proyecto.....	33
2.3.1.1. Planificar la Gestión de las comunicaciones: .....	35
2.3.1.2. Gestionar las Comunicaciones:.....	37
2.3.1.3. Monitorear las comunicaciones: .....	39
2.3 Definición de términos básicos .....	41
2.4 Fundamentos Teóricos (Figuras O Mapas Conceptuales) .....	43

2.5	Variables (definición y operacionalización) .....	45
2.5.1.	Definición conceptual.....	45
2.5.2.	Definición operacional. ....	46
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE ESTUDIO.....		47
3.1.	Tipo de estudio.....	48
3.2.	Diseño de la Investigación .....	53
3.3.	Población y muestra .....	54
3.4.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	57
3.4.1	Tecnicas .....	57
3.4.2	Instrumentos .....	58
3.5.	Descripción de procedimiento de análisis.....	58
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		62
4.1	Resultados .....	63
4.1.1	Descripción de los resultados .....	63
4.1.2	Población .....	64
4.1.3.	Muestra .....	65
4.2.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	65
4.2.1	Mapeamiento .....	66
4.2.2.	Rigor Científico .....	66
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....		70
5.1	Descripción de resultados .....	71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		74
6.1.	Conclusiones .....	75
6.2.	Recomendaciones.....	79
BIBLIOGRAFIA Y FUENTES.....		81
ANEXO A: Operacionalizacion de variables .....		85
ANEXO B: Matriz de consistencia .....		87
ANEXO C: Matriz metodologica.....		89
ANEXO D : Red atlas ti.....		91
ANEXO E : Instrumentos .....		93
ANEXO F: Transcripcion de datos .....		98
ANEXO G: Validez de instrumento .....		124
ANEXO H: Resultado de las entrevistas .....		127
ANEXO I: Reporte de la entrevista a nivel categorias .....		140

ANEXO J: Reporte de la entrevista a nivel sub categorías.....	148
ANEXO K: Artículo científico .....	164

## LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 Evolución del PMBOK a través del tiempo .....	25
Tabla 2 Y se introducen modificaciones a las denominaciones y numeraciones de algunos de los procesos existentes.....	31
Tabla 3 Características del paradigma cualitativo - interpretativo y sus dimensiones ...	49
Tabla 4 Paradigma Positivista para la presente investigación presenta las siguientes dimensiones: .....	49
Tabla 5 Podemos precisar las dimensiones del paradigma interpretativo presenta los siguientes: .....	50
Tabla 6 Codificación de los perfiles .....	57
Tabla 7 Propósitos de las técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	57
Tabla 8 Triangulaciones y unidades de análisis.....	63
Tabla 9 Propósitos de las técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	65
Tabla 10 Elaboracion propia Fuente PMBOK 6ta edición, 2019.....	86

## LISTADO DE FIGURAS

Figura 1	Áreas de Conocimiento y Grupos de Procesos de la Dirección de Proyectos	31
Figura 2	Triple Restricción	32
Figura 3	Descripción General de la Gestión de las Comunicaciones	34
Figura 4	Planificar la Gestión de las Comunicaciones	36
Figura 5	Gestionar las Comunicaciones	38
Figura 6	Monitorear las comunicaciones	39
Figura 7.	Diagrama del Proceso del análisis Cualitativo	53
Figura 8.	Ubicación	54
Figura 9.	El Ministerio Público está localizado en Lima Centro precisamente en el distrito de Cercado de Lima.	55
Figura 10.	Modelo de mapeo del proceso metodológico de estudio de caso	60
Figura 11.	Triangulación entrevistas, observación y análisis documental	61
Figura 12.	Triangulación del Método: Elaboración propia basada en matriz de operacionalización, en donde se tomaron cinco especialistas.	63
Figura 13.	Modelo de mapeo sobre el proceso metodológico de estudio de caso	66
Figura 14.	Triangulación de entrevistas, observación y análisis documental	67

## INTRODUCCIÓN

Según la Constitución Política del Perú de 1993, Título IV: De la Estructura del Estado, Capítulo X: Del Ministerio Público; y según Ley Orgánica del Ministerio Público, aprobada por Decreto Legislativo N° 052, Título I: Función, Artículo 1°z, el Ministerio Público es el organismo autónomo del Estado que tiene como funcionalidades primordiales la defensa de la legalidad, los derechos ciudadanos y los intereses públicos, la representación de la sociedad en juicio, para los efectos de proteger a la familia, a los inferiores e incapaces y el interés popular, de esta forma como para velar por la moral pública; la persecución del delito y la reparación civil. Además, velará por la prevención del delito dentro de las restricciones que resultan de la presente ley y por la independencia de los órganos judiciales y la recta gestión de justicia y las otras que le apuntan la Constitución Política del Perú y el ordenamiento jurídico de la Nación. Según el Reglamento de Organización y Funcionalidades del Ministerio Público, Encabezado II, Sub Título VII, Sub Capítulo XII, Artículo 90°, la Oficina Central de Infraestructura es el órgano de línea de la Gerencia General, encargada de ordenar, coordinar, dirigir y vigilar los métodos técnicos, administrativos y contractuales, y acciones inherentes para la formulación de fichas técnicas y/o estudios de pre-inversión, elaboración de expedientes técnicos, ejecución, supervisión y liquidación de proyectos. (ROF del Ministerio Público, 2018).

La presente Tesis de Maestría se ha llevado a cabo desde el mes de febrero a julio del 2019, en la Oficina Central de Infraestructura del Ministerio Público, en las etapas de preparación de expedientes técnicos hasta la ejecución de los proyectos, se aplicaron los argumentos de la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto, establecidos en el Project Management Body of Knowledge-PMBOK (Compendio del Entender de la Administración de Proyectos), el cual es impulsado por el Project Management Institute-PMI, el mismo que se llama en el presente Estudio como Enfoque PMI-PMBOK.

Dicho enfoque proporciona pautas para la dirección de proyectos individuales y define conceptos relacionados con la dirección de proyectos. Asimismo, describe el ciclo de vida de la dirección de proyectos y los procesos relacionados, así como el ciclo de vida del proyecto” (PMBOK, 2018).

La presente investigación está fundamentada en hechos teóricos. La Guía del PMBOK se moderniza con información de enseñanzas aprendidas en diferentes proyectos cada cierto tiempo “La Gestión de Comunicaciones según el PMBOK no cuantifica y en la práctica es un área de gestión que muchas veces no es tomada presente para planificar, controlar y ejecutar los proyectos” (Galván Oyague, 2015). Es por esto que se observaron las comunicaciones en proyectos para lograr detallar e interpretar las secuelas de esta administración, aportando una utilidad que puede ser aplicada en los proyectos.

La presente Tesis de Maestría se abordó desde el “enfoque cualitativo en las ciencias sociales”, el mismo que se origina en la obra de Augusto Comte (1857) y Émile Durkheim (1917) con la predominación importante de Francis Bacon (1626), John Locke (1704) e Immanuel Kant (1804). Dicho enfoque parte de un pensamiento positivista, cuyo propósito es argumentar y detallar casualmente, de esta forma como generalizar, extrapolar, y universalizar; siendo el objeto de esta exploración hechos objetivos que ya están y sometidos a leyes y patrones en general.

A continuación, presentamos los contenidos de la investigación:

Se describió el problema planteado, la formulación de dicho problema, los objetivos de, la justificación en consideración de la investigación.

Se desarrollaron los antecedentes de la investigación que nos muestra como se viene estableciendo la gestión de las comunicaciones del proyecto en otras realidades, el marco teórico y el marco conceptual que comentan las bases teóricas para el avance de la investigación. Además, se plantearon las variables en donde se detallan las variables conceptuales.

Se desarrolló el marco metodológico que incluyó el tipo de la investigación, diseño de la investigación, la población y muestra de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de procesamiento de análisis de datos.

Se presentaron los aspectos administrativos de la investigación referentes al cronograma de su realización y al presupuesto necesario para su ejecución.

Finalmente, se señala las referencias bibliográficas según lo determinado por las Normas APA (en su última edición) y adiciona en el apéndice, la matriz de consistencia y los instrumentos base que serán utilizados.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción del problema**

“La Gestión de Comunicaciones según el PMBOK, es la costumbre en un sector de la administración frecuentemente no es tomada presente para planificar, vigilar y realizar los proyectos” (Galván Oyague, 2015).

El presente trabajo estará enfocado en la Oficina Central de Infraestructura del Ministerio Público, que tiene como función desarrollar y realizar los proyectos de creación de locales correctos para atención de las situaciones de delincuencia, crueldad familiar, delitos de violación, castigo infantil y homicidios, tanto en los distritos de la ciudad más importante como en las provincias de nuestro estado.

En la etapa de construcción de locales del Ministerio Público, el problema principal es el aplazamiento en los tiempos en las etapas correspondientes al desarrollo de preparación de los expedientes técnicos hasta la construcción de los locales y se considera que uno de los factores críticos es el de la gestión de las comunicaciones del proyecto entre los involucrados durante el proceso integral del desarrollo del mismo, afectando la atención que brinda la Gerencia Central de Infraestructura ante la demanda a nivel nacional.

Mayormente las observaciones se presentan en las siguientes etapas como: el desarrollo del expediente técnico y la ejecución de obra, que afectan al desarrollo integral de proyecto dilatando aún más los plazos.

Tomando en cuenta los tiempos adicionales de tramitación de los documentos que no ha sido considerada, por la falta de comunicación entre los involucrados genera pagos adicionales a terceros que desarrollan los expedientes técnicos y ejecutan la obra. De esta manera, el cumplimiento de metas de la Oficina Central de infraestructura no se cumple en los tiempos programados y conlleva al uso de los recursos asignados.

Actualmente, según mandato del Congreso se ha visto conveniente culminar la implementación del Nuevo Código Procesal Penal que consiste en reforzar el personal de las oficinas del Ministerio Público en las diferentes sedes fiscales existentes y la creación de otras a nivel nacional ante el inminente crecimiento

de la delincuencia y violencia, lo que requiere el acondicionamiento de locales alquilados como medida de atención inmediata, considerando los procesos largos y engorrosos que conlleva la construcción de locales propios en todas sus fases, para poder ser atendidos.

La población tiene que trasladarse a capitales de provincia con costos elevados de pasajes para poder realizar una denuncia, por esta razón desiste de realizar el asentamiento de las denuncias, incrementándose de esta manera la impunidad de la delincuencia.

## **1.2. Formulación del problema**

La tesis titulada Gestión de las Comunicación del Proyectos bajo Enfoque PMI-PMBOK: Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos en el Ministerio Público del Perú, 2019, se realizó entre los meses de febrero y julio del 2019, con la finalidad de elaborar un análisis de casos en expedientes técnicos de obras ejecutadas para poder evaluar el uso adecuado de recursos en el avance de los expedientes técnicos para la creación de edificaciones del Ministerio Público y plantear sugerencias con las cuales se puedan cumplir óptimamente las metas económicas y proporcione una mejora de la gestión de la Oficina de Infraestructura del Ministerio Público.

La presente investigación tiene como problema de estudio explicar de qué manera se presenta la Gestión de las Comunicaciones de Proyecto bajo enfoque PMI-PMBOK: estudio de Casos; la necesidad de observar cómo se presenta la gestión de comunicaciones de los proyectos en la realización de expedientes técnicos mediante el análisis de casos en profesionales responsables en las empresas constructoras de Lima y de la Oficina Central de Infraestructura del Ministerio Público, asimismo detallará: la Planificación de la Gestión de las Comunicaciones C1, Gestionar las Comunicaciones C2, Monitorear las Comunicaciones del Proyecto C3.

De la misma manera se considerará las descripciones en entradas S1C1, Herramientas y Técnicas S2C1, Salidas S3C1; entradas S1C2, Herramientas y Técnicas S2C2, Salidas S3C2. Entradas S1C3, Herramientas y Técnicas S2C3, Salidas S3C3.

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera se puede describir e interpretar la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto bajo el Enfoque PMI-PMBOK: Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos del Ministerio Publico del Perú, 2019?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

Problema específico 1

¿Cómo se puede describir e interpretar el Planificar la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto bajo el enfoque PMI- PMBOK: Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos en el Ministerio Público del Perú, 2019?

Problema específico 2

¿Cómo se puede describir e interpretar el Gestionar las Comunicaciones del Proyecto bajo el enfoque PMI-PMBOK: Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos en el Ministerio Público del Perú, 2019?

Problema específico 3

¿Cómo se puede describir e interpretar el Monitorear las Comunicaciones del Proyecto bajo el enfoque PMI-PMBOK: Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos en el Ministerio Público del Perú, 2019?

## **1.3. Importancia y justificación del estudio**

### **1.3.1 Importancia**

La importancia del estudio: la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto bajo el Enfoque PMI-PMBOK: Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos del Ministerio Público del Perú, 2019.

Es importante realizar el estudio de la Gestión de las comunicaciones del proyecto del Ministerio Público en el país, porque nos permitirá identificar las dificultades de las comunicaciones que se presentan actualmente, y serán base para una mejora continua en la elaboración y ejecución de proyectos.

### 1.3.2 Justificación

Cabe precisar que (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003), manifiesta que la mayoría de las investigaciones se efectúan con un objetivo definido, bastante fuerte para que se justifique su ejecución enseñando cuales son los provechos y las recompensas que se van a tener de un estudio preciso y su herramienta. “Lo mismo sucede en todas las situaciones. Trátase de estudios cuantitativos, cualitativos o mixtos, siempre es sustancial esa justificación.”

Permitirá identificar el problema planteado que servirá de base a los gerentes y directivos de la organización para proponer e implementar procesos adecuados como la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto para contar con expedientes técnicos en los plazos establecidos y atender a los interesados de las ciudades más alejadas.

a. **Justificación Teórica:** Todas las teorías revisadas, los fundamentos epistemológicos, ontológicos consideradas y sobretodo las categorías emergentes van a ser fundamentos importantes para proporcionar alternativas de solución a los diferentes problemas que se presentan en las constructoras y áreas encargadas de infraestructura de instituciones públicas. Esta investigación se justifica porque nos servirá para conocer la problemática planteada brindando la rigurosidad científica a la investigación proporcionando bases teóricas que servirán a otras investigaciones relacionadas con el tema.

b. **Justificación Práctica:** Los resultados obtenidos de la presente investigación en la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto en

expedientes técnicos, contribuirán a establecer lineamientos que serán parte de las recomendaciones bajo un criterio cualitativo. Además, permitirá que los resultados incentiven a realizar más investigaciones.

- c. **Justificación Social:** El presente trabajo tendrá un impacto positivo a nivel social en la gestión de las comunicaciones del proyecto que se reflejará en la satisfacción de los usuarios atendidos por la Oficina de infraestructura del Ministerio Público.
  
- d. **Justificación Metodológica:** La investigación se desarrolló siguiendo los lineamientos de Álvarez-Gayou (2003, p. 80,105,163) “acorde a un enfoque cualitativo de carácter descriptivo, se utilizó métodos de análisis, documentación y la hermenéutica; se empleará la técnica de la entrevista semi-estructurada, observación y análisis documental”. Los métodos y las técnicas servirán para aquellos profesionales que deseen hacer investigaciones similares. Es preciso manifestar que el presente trabajo se ha realizado bajo el método inductivo.

#### **1.4. Delimitación del estudio**

La presente investigación se realizó en la Oficina de infraestructura del Ministerio Público en expedientes elaborados en el 2018 y obras ejecutadas en el año 2019.

#### **1.4.1. Delimitación espacial**

La presente investigación se realizará en el Ministerio Público en la ciudad de Lima- 2019

#### **1.4.2. Delimitación social**

Esta investigación se enmarcó en el sector constructor, la cual comprende una estrecha relación entre profesionales que trabajan en las constructoras y en el Ministerio Público tanto ingenieros y arquitectos que van a ser utilizados como muestra para esta investigación.

#### **1.4.3. Delimitación temporal**

La presente investigación estuvo comprendida entre el mes de abril y julio 2019 el periodo de entrevistas, trabajo correspondiente al levantamiento de campo en la zona de estudio.

#### **1.4.4. Delimitación conceptual**

Es preciso manifestar que esta investigación trató del concepto sobre la gestión de las comunicaciones del proyecto, desde la concepción de desarrollo de los expedientes técnicos de las construcciones del Ministerio Público basado en la gestión de control de procesos PMI-PMBOK

### **1.5. Objetivos de la investigación**

#### **1.5.1. Objetivo general**

Describir e interpretar de qué manera se presenta la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto bajo el Enfoque PMBOK: Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos del Ministerio Público del Perú, 2019.

#### **1.5.2. Objetivos específicos**

##### **Objetivo específico 1**

Describir e interpretar de qué manera se presenta el Planificar la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto bajo el Enfoque PMI-PMBOK:

Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos en el Ministerio Público del Perú, 2019.

**Objetivo específico 2**

Describir e interpretar de qué manera se presenta Gestionar las Comunicaciones del Proyecto bajo el Enfoque PMBOK: Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos en el Ministerio Público del Perú, 2019

**Objetivo específico 3**

Describir e interpretar de qué manera se presenta Monitorear las Comunicaciones del Proyecto bajo el Enfoque PMI-PMBOK: Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos en el Ministerio Público del Perú, 2019.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## 2.1. Marco histórico

Según (Baltar, 1968, pp. 1-2), en su libro denominado: “Control de la Ejecución de Proyectos por el Método del Camino Crítico (PERT)”, en Chile, señala que la realización de proyectos dentro del marco de una estrategia de desarrollo, instrumentada o no por un plan formalmente planteado y programado, supone un encadenamiento de tareas de distintas naturalezas, las que se inician y completan en fechas que exigen una coordinación y definen un plazo total de preparación y ejecución. A pesar de la importancia práctica del problema, sólo durante las últimas décadas, y especialmente a partir de la Segunda Guerra Mundial, se vienen dedicando intensos esfuerzos al estudio sistemático de los métodos para coordinar la realización de estas tareas en el tiempo y prever los plazos de preparación y ejecución de los proyectos, dato esencial para la asignación de los recursos correspondientes y para su integración en un programa de desarrollo económico. Estas preocupaciones tuvieron como resultado toda una metodología basada en el concepto de "camino crítico", el que se define como la secuencia de tareas de un proyecto que condiciona su realización en el menor plazo posible. Esta metodología se ha desarrollado ampliamente según algunas líneas ligeramente distintas, las más difundidas de las cuales son las conocidas como CPM (de la expresión inglesa Critical Path Method) y PERT (de Project Evaluation and Review Technique) aplicadas inicialmente por equipos técnicos de la Marina de los Estados Unidos y de la empresa Dupont de Nemours a complejos proyectos de la astronáutica militar. Según señalan (Becerra, Marmolejo, & Rincón, 2015, p. 14), en su tesis de especialización titulada: “Criterios Básicos para la Implementación del Estándar PMBOK”, de la Universidad San Buenaventura Cali, en Colombia, describen la historia del método PMBOK según el siguiente detalle:

El PMBOK fue desarrollado por el PMI (Project Management Institute por sus siglas en inglés o el Instituto de Gestión de Proyectos en español) es el conjunto integral de conocimientos en dirección / gestión / administración de proyectos reconocidos globalmente como «buenas prácticas», y que se constituye como un estándar de la gestión y dirección de proyectos. La guía PMBOK 2012, propone 5 grandes grupos de procesos, 10 áreas de conocimiento y 47 grupos de herramientas y técnicas. A

finos de los años ochenta con el objetivo de documentar, unificar y estandarizar los conocimientos y prácticas dentro del campo de la administración de proyectos.

Tabla 1

Evolución del PMBOK a través del tiempo

Año	Historia del PMBOK
1969	Fue fundado el instituto de administración de proyectos (PMI) para identificar las prácticas de gestión común en los proyectos de todas las industrias.
1987	Fue publicada la primera edición del PMBOK. Esta edición fue fruto de talleres iniciados en los años 80 por el PMI. Ha sido desarrollado también paralelo a un código de ética y directrices para la acreditación de los centros de formación y certificación de las personas para el área de proyectos.
1996-2000	Se tuvo la segunda edición PMBOK, y estaba basado en los comentarios y observaciones dados por los miembros del instituto de administración de proyectos.
1998	En 1998 fue reconocido como un estándar por el American National Standards Institute (ANSI), y poco después fue reconocido por el Instituto de Ingenieros y Electrónicos (IEEE). (Ibíd.)
2004	Se publicó la tercera edición de la Guía PMBOK, con mejoras importantes en la estructura general del documento, en las adiciones a los procesos, en modalidades y en ámbitos del programa y de cartera
2008	Se publicó la cuarta edición de la guía PMBOK. Con mejoras generales en toda la guía. Entre las principales diferencias con la tercera edición descritas por Armando Peralta (2008) están: 1) los nombres de proceso en formato verbo- sustantivo. 2) enfoque estándar para aplicar los factores ambientales de la empresa y los activos de los procesos de la organización. 3) se modifican y corrigen los siguientes parámetros. A) cambios solicitados. B) acciones preventivas. C) acciones correctivas. D) reparación de defectos. E) disminución de procesos de 44 a 42. F) se efectúa una distinción entre el plan de dirección y los documentos del proyecto. G) se eliminan procesos de cada área de flujo que estaban al inicio de cada área de conocimiento. G) se crea un flujo de datos para cada uno de los 42 procesos. H) se incorporan anexos que abordan las habilidades interpersonales. (Peralta 2008)
2012	Se publica la quinta y más reciente edición del PMBOK. Las diferencias encontradas con la edición anterior son: 1) aumenta de 42 - 47 procesos. 2) se incluye una nueva área de conocimiento (involucrados) 3) se alinea con las normas ISO 21.500. 4) se incorporan 4 nuevos procesos de planificación

iente: Adaptada Giraldo, L.

Fuente: (Guía del PMBOK®) - Sexta edición, año 2018. pag 360

## 2.2. Investigaciones relacionadas con el tema

### 2.2.1 Investigaciones Nacionales

Galván Oyague (2015) en su tesis titulada la Gestión de Comunicaciones según el PMBOK y su cuantificación aplicada a un proyecto, “...Una comunicación eficaz crea un puente entre diferentes interesados que pueden tener diferentes antecedentes culturales y organizacionales, diferentes niveles de experiencia, y diferentes perspectivas e intereses...”

También se aprecia la influencia positiva de las comunicaciones la cual impacta en el producto del resultado del proyecto y el cumplimiento de objetivos. Como bien indica la tesis “Influencia de la aplicación de nueve áreas del conocimiento de la guía PMBOK a la obra Hospital Regional de alta Complejidad de la

Libertad” (Oblitas Mori, Edward Nazar, 2017), tesis que se ha trabajado en el ámbito de instituciones del estado, y de la siguiente manera: En la recopilación de información, las entrevistas a profesionales que participaron en la ejecución de la obra y la información en el portal web de Info Obras. Obtuvieron como resultado nueve Áreas del conocimiento PMBOK de las cuales han influido positivamente cuatro a la ejecución de la obra del hospital en mención: Gestión de Integración, Gestión de Calidad, Gestión de Comunicación y Gestión de Riesgo, y las áreas que no influyeron positivamente: Gestión de Alcance, Tiempo, Costo, Recursos Humanos y Adquisiciones.

Al respecto, (Strauck Franco & Guillén Arruda, 2014, pág. 156), a través de su artículo “La gestión de la comunicación en los gobiernos locales, una mirada desde la perspectiva estratégica: análisis del caso peruano” publicado en la Revista Internacional de Relaciones Públicas, en Perú, informan qué, la concepción estratégica de la comunicación es un paradigma relativamente nuevo que ha significado un importante cambio en la gestión organizacional, este cambio en el modelo de gestión es mucho más evidente en el campo de las organizaciones empresariales, mientras que en las instituciones públicas y del Estado, esta concepción de gestión comunicativa ha tenido un desarrollo más lento. En ese sentido, esta investigación permite determinar la línea base en la gestión de control de comunicaciones en la etapa de planificación de los plazos de los proyectos por parte de una entidad pública”. Cabe resaltar qué, en la presente investigación, se analiza la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto.

### **2.2.2 Investigaciones Internacionales**

Como menciona la Tesis de Post Grado “Modelo de Gestión y Administración de Proyectos Operacionales” “es importante realizar un precedente para procurar mejoras en la gestión de los proyectos de entidades del estado o particulares, evidenciando con los métodos existentes las debilidades en el proceso para la propuesta de su mejora”. Es importante destacar que la gestión de proyectos es una disciplina que se aprende en la práctica sin mayores herramientas, y por tanto cualquier intento por documentar los aprendizajes y

mejores prácticas será un aporte para mejorar las posibilidades de éxito del grupo de ejecución”. (Pedro Daniel Hidalgo Ramírez, Chile, 2013)”.

PRINCE2 viene de las palabras en inglés “Projects IN Controlled Environments”, es un método de gestión de proyectos que cubre la gestión, el control y la organización de un proyecto. ...PRINCE2 se deriva de un método anterior llamado PROMPTII y del método de gestión de proyectos PRINCE, cuya versión inicial se desarrolló en 1989 como encargo para el Gobierno del Reino Unido que deseaba contar con un estándar de gestión de proyectos para las tecnologías de la información. Dado que el uso de PRINCE se popularizó y empezó a aplicarse en otros ámbitos externos a las tecnologías de la información, se publicó PRINCE2 en 1996, como un método de gestión de proyectos estándar”. Su uso se ha popularizado a muchos otros países del mundo. (<https://www.eoi.es/blogs/mcalidadon/2014/12/20/prince2-otra-metodología-para-la-gestión-de-proyectos/>).

Project Management Institute – PMI

Su sede central está en Pensilvania – USA y fue fundado en 1969.

Es una organización con asociados de todo el mundo, sin ánimo de lucro, se dedica a desarrollar la Disciplina de Administración de Proyectos y Dirección de Proyectos (Project Management) en distintas industrias: aeroespacial, automotriz, negocios, servicios financieros, tecnologías de la información, telecomunicaciones, construcción, farmacéutica, ingeniería, minería y gobierno y otros.

“Las principales actividades del PMI son:

- Desarrollo de estándares de la profesión. El más conocido es el PMBOK.

- Certificación de profesionales como Project Management Professional (PMP)

- Programa de Proveedores de Educación Registrados (REP)

- Actividades de investigación para el desarrollo de la profesión

- Publicaciones: Project Management Journal; PM Network, PM Today, etc.

- Educación y capacitación

- Realización de Congresos y Simposios a nivel mundial.

Publicación del PMQ Special Report on Ethics Standards and Accreditation;”

El PMI desarrolla estándares de la profesión “Project Management”. Cuenta con 26 Estándares Profesionales. Uno de sus más conocidos estándares es:

A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) en español es Guía del cuerpo del conocimiento de la Gerencia de Proyectos, esta guía es mundialmente reconocida y está aprobada como un estándar por el American National Standards Institute (ANSI).

Certificación: Desde 1984, el PMI ha desarrollado y mantiene un riguroso programa de certificación de individuos basado en un examen y su experiencia profesional como director de proyectos, La certificación del PMI como Project Management Professional (PMP®) es la más reconocida en todo el mundo y está certificada por la ISO 9001. Investigación: El PMI está enfocado en la expansión del conjunto de conocimientos de la profesión “Project Management” a través de encuestas propias, investigaciones externas, una base de datos de información. Adicionalmente, necesidades, información, conocimientos y mejores prácticas son recolectados y distribuidos. (Fernández. A, Véliz F. J, 2013, pag 25) Bussiness School, Universidad de Barcelona.

### **2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio**

Según lo señalado por el (Project Management Institute, 2013, pág. 1), y a través de la “Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos PMBOK” en su 6ta Edición en USA, señala que el PMBOK contiene un estándar, reconocido a nivel global, es decir es un documento formal que describe normas, métodos, procesos y prácticas establecidas, el conocimiento del contenido de este estándar evolucionó a partir de las “Buenas Prácticas” reconocidas de los profesionales dedicados a la dirección de proyectos, los mismos que han contribuido a su desarrollo”. La Guía del PMBOK® también proporciona y promueve un vocabulario común para analizar, escribir y aplicar la dirección de proyectos. Este vocabulario estándar es un elemento esencial de cualquier profesión. Este documento se utiliza como referencia

fundamental, pero encontramos otros también, de la dirección de proyectos para sus programas de desarrollo profesional, entre los que se incluyen:

La educación y formación en materia de dirección de proyectos, ofrecida por Proveedores de Educación Registrados (R.E.P.) de PMI.

Las diversas certificaciones profesionales (PMP®, CAPM, PgMP, PMP®-RP, PMP®- SP, etc.)

(Alejandro Espejo Fernández José Luis Véliz Flores, 2013) En ese sentido, “la presente investigación se desarrolla aplicando la Guía de fundamentos de la Dirección de los Proyectos (PMBOK) promovida por el Project Management Institute (PMI). En base a lo señalado, la investigación desde el punto de vista metodológico se justifica porque permite aplicar la guía de fundamentos de dirección de proyectos (PMBOK), lo cual se evidencia en el mejoramiento de los plazos del proceso de elaboración y culminación de los proyectos ejecutados por la modalidad de administración directa y que emplean el modelo del núcleo ejecutor”.

El PMI desarrolla estándares de la profesión “Project Management”. Cuenta con 26 Estándares Profesionales. Uno de sus más conocidos estándares es:

A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) en español es Guía del cuerpo del conocimiento de la Gerencia de Proyectos, esta guía es mundialmente reconocida y está aprobada como un estándar por el American National Standards Institute (ANSI). El método del PMI - PMBOK® Guide,

Ofrece una serie de directrices que orientan la administración y dirección de proyectos, válidas para la enorme mayoría de proyectos. No obstante, este procedimiento no debe concebirse como algo cerrado. La PMBOK® Guide posibilita información acerca de los procesos que se tienen la posibilidad de realizar para una administración eficiente, y diferentes técnicas y utilidades servibles, pero los contenidos expuestos tienen que ser adaptados a las características de cada emprendimiento. Según este enfoque, todos los proyectos se conforman de procesos, que tienen que ser seleccionados antes, que requieren de una secuencia de superficies de conocimiento para lograr ser aplicados.

## **Procesos**

Un proceso está conformado por todas aquellas actividades que se interrelacionan para conseguir el producto o prestar el servicio. Hay dos tipos de procesos que se superponen e interactúan entre sí.

Procesos de la dirección de proyectos. Está conformado por cinco procesos o categorías distintas, estos procesos, aseguran el avance de forma adecuada del proyecto a lo largo de todo su ciclo de vida.

1. Proceso de iniciación
2. Proceso de planificación
3. Proceso de ejecución
4. Proceso de supervisión y control
5. Proceso de cierre del proyecto.

Procesos orientados al producto. Esta clase de procesos detallan y crean el producto. Difieren dependiendo del área de conocimiento.

## **Áreas de conocimiento**

Todo director debe controlar una sucesión de entendimientos básicos sobre administración, para lograr tomar elecciones acertadas y desarrollar de forma eficiente su trabajo. Este enfoque estructura el conocimiento en nueve áreas:

1. Gestión de la Integración
2. Gestión del Alcance
3. Gestión del Tiempo
4. Gestión de Costes
5. Gestión de la Calidad
6. Gestión de los Recursos Humanos
7. Gestión de las Comunicaciones
8. Gestión del Riesgos
9. Gestión de las Adquisiciones del proyecto. (PMBOK 5ta edición, 2012)

La Guía del PMBOK 6ta Edición

Los cambios en la Guía del PMBOK 6ta Edición

El PMI realiza constantes estudios e investigaciones para estar a la vanguardia actualizando sus estándares y certificaciones, según los requerimientos y tendencias necesarias. El PMI publicó el 6 de setiembre la sexta edición titulada Guía del PMBOK. Cada 4 años se realiza las actualizaciones para cumplir este estándar.

Tabla 2

Y se introducen modificaciones a las denominaciones y numeraciones de algunos de los procesos existentes.

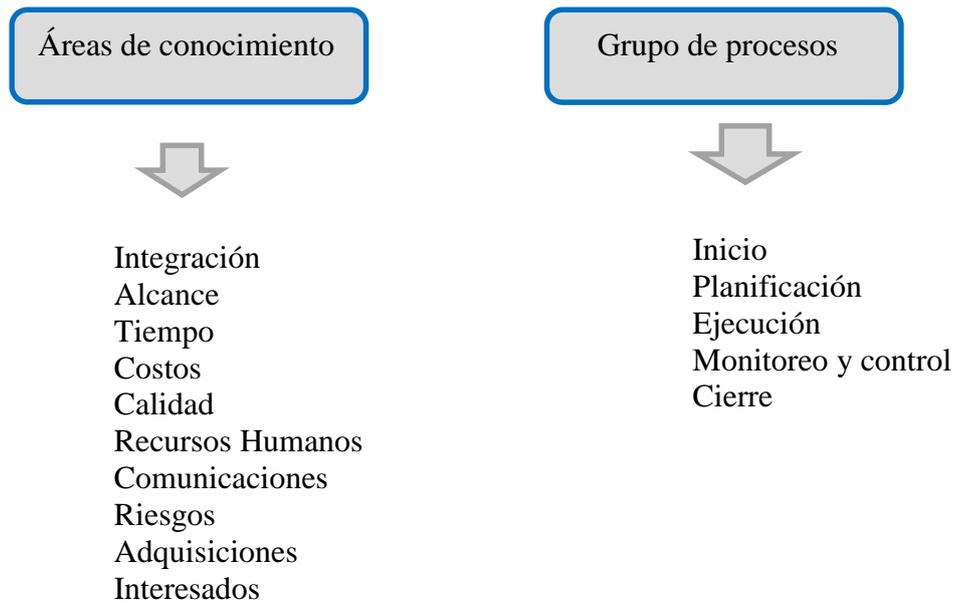
Procesos PMBOK 5	Procesos PMBOK 6
8.2 Realizar el Aseguramiento de la Calidad	8.2 Gestionar la Calidad
9.1 Planificar la Gestión de los RRHH	9.1 Planificar la Gestión de los Recursos
9.3 Desarrollar al Equipo de Proyecto	9.4 Desarrollar al Equipo
9.4 Dirigir al Equipo de Proyecto	9.5 Dirigir al Equipo
10.3 Controlar las Comunicaciones	10.3 Monitorear las Comunicaciones
11.6 Controlar los Riesgos	11.7 Monitorear los Riesgos
13.2 Planificar la Gestión de los Interesados	13.2 Planificar el Involucramiento de los Interesados
13.4 Controlar la Participación de los Interesado	13.4 Monitorear el Involucramiento de los Interesados

Fuente: (Perú Chapter,2019)

El área de conocimiento que se tomara como base para la presente tesis de la guía PMBOK 6ta edición es la de la Gestión de las comunicaciones del proyecto. Para lo cual debemos tener conocimiento:

### **Dirección de proyectos**

Como indica Dharma Consulting, (2014), la mayoría de las persona piensan que la Dirección de Proyectos solo considera la compra de algún software y se llega a ser un director de Proyectos (Project Manager)..No es así, esta profesión sigue un proceso sistemático. PMI divide a la Dirección de proyectos en grupos de procesos, áreas de conocimiento, y responsabilidad profesional y social. A través de ellos incluidos términos y procesos técnicos, roles y responsabilidades y niveles de autoridad se puede llegar a la Dirección de Proyectos.

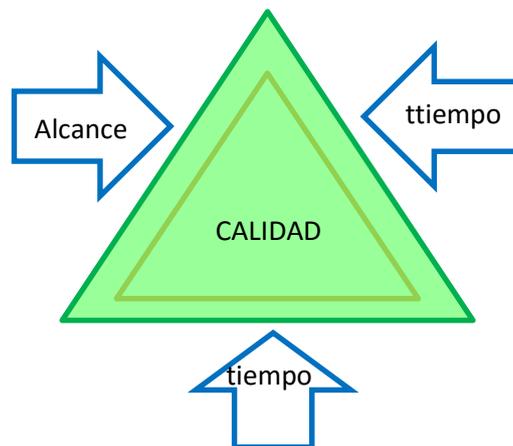


*Figura 1. Áreas de Conocimiento y Grupos de Procesos de la Dirección de Proyectos*

Fuente: Adaptación de Curso Taller para certificación PMP ,Dharma Consulting 2014. Pag 215

### “Triples Restricciones”

Un director de Proyectos (Project Manager) debe manejar muchas cosas para llevar a cabo un proyecto, entre ellas las “Triples Restricciones”, las cuales son: alcance, tiempo, costo, calidad.



*Figura 2. Triple Restricción*

Fuente: Adaptación de Curso Taller para certificación PMP ,Dharma Consulting 2014. Pag. 218

Las definiciones más actuales de la “Triple restricción” incluye además del alcance, tiempo y costo, la calidad, el riesgo, los recursos, o cualquier otro factor que limita las opciones, como la satisfacción del cliente o satisfacción de los interesados

(Stakeholders). Por ejemplo, la fecha de un hito o proyecto, en la que debe ser completado, o la magnitud máxima permita de riesgo que un proyecto debe tener.

### **2.3.1. Gestión de las Comunicaciones del Proyecto**

“Gestión de las Comunicaciones del Proyecto incluye los procesos requeridos para asegurar que la idealización, recolección, creación, organización, alojamiento, rehabilitación, administración, control, chequeo y disposición final de la información del emprendimiento sean oportunos y adecuados”. (Guía del PMBOK Sexta edición, 2017, pág. 712). (Ver ilustración1)

#### **Conceptos sobre Comunicaciones**

La comunicación comprende todos los intercambios de información que se da entre los stakeholders del proyecto. El que lo realiza y envía toda la información es el encargado de llevarlo a cabo con claridad, de forma completa y procurar no caer en ambigüedades. De manera, que el que reciba la información la entienda correctamente. Por ende, su administración tiene dentro los procesos necesarios para garantizar la generación, recolección, diseminación, alojamiento y disposición más reciente de la información del proyecto. Siempre en forma rápida, oportuna y de manera correcta.

Una comunicación eficaz crea un puente entre los diferentes interesados involucrados en un proyecto. Así, conectando diferentes ámbitos culturales y organizacionales, diferentes escenarios de vivencia y perspectivas e intereses distintos en el resultado del proyecto. Las actividades de comunicación tienen la posibilidad de diseñar distintas dimensiones que se han de tomar en cuenta, entre las que tenemos la posibilidad de hallar: Interna (a dentro del Proyecto) y Externa (usuario, y otros Proyectos)

Formal (informes, memorandos) e Informal (e mails, platicas ad hoc)

Vertical (arriba y abajo en el centro de la organización) y Horizontal (entre compañeros de trabajo)

Oficial (informe impreso anual) y No oficial (Informaciones de fuera)

Escrita y verbal

Verbal y No verbal (voz, lenguaje corporal)

Gran parte de las habilidades de comunicación son bastante comunes a la dirección general y a la dirección de proyectos entre estas habilidades, se encuentran:

Oír de manera atenta.

Preguntar y buscar información para que se pueda entender mejor.

Capacitar de manera continua para un mejor conocimiento del equipo

Investigar para verificar toda la información.

Reconocer y manejar las expectativas

Convencer para llevar a cabo una actividad.

Dialogar para llegar a un consenso.

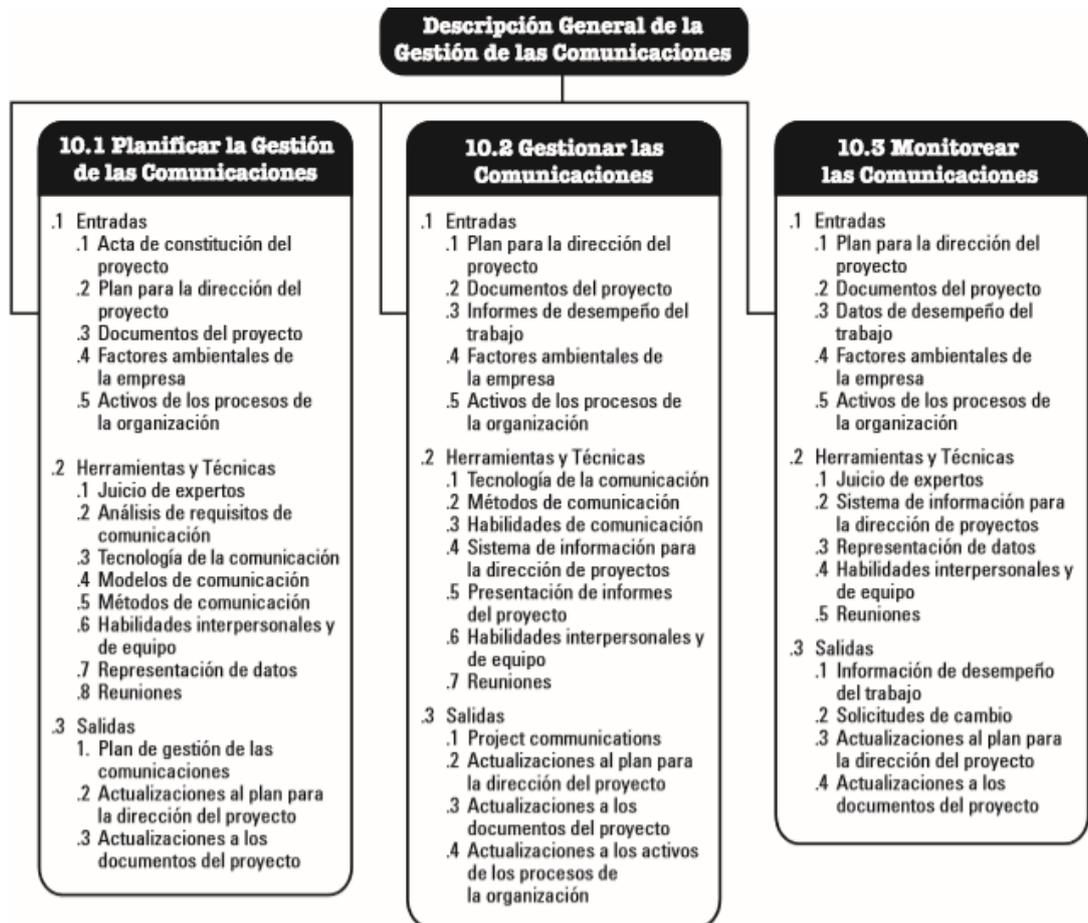
Resolver conflictos para prevenir impactos negativos

Resumir, recapitular e identificar las próximas etapas

En algunas ocasiones, el director del proyecto se encuentra en la circunstancia de que habiendo culminado satisfactoriamente con un triunfo los clientes no están satisfechos. En muchos casos esto se debe a que la gestión no ha sido la más adecuada. Es por eso que es importante que dentro de la gestión del proyecto se considere la gestión de la comunicación con los usuarios finales y los principales interesados en el mismo; siendo una de las habilidades interpersonales que deben formar parte de la formación en dirección de proyecto

Dentro del PMBOK, se divide la gestión de la comunicación en tres procesos:

Planificación, Gestión y Control.



*Figura 3.* Descripción General de la Gestión de las Comunicaciones  
 Fuente: (Guía del PMBOK®) - Sexta edición, año 2018. pag 360

**2.3.1.1. Planificar la Gestión de las comunicaciones:** Es el proceso de perfeccionar un enfoque y un plan que sean los más adecuados para las actividades de comunicación del proyecto basados en los requerimientos de cada individuo o individuos, en los activos de la organización accesibles y en las pretensiones del proyecto. Guía del PMBOK®- Sexta edición (2018).



*Figura 4.* Planificar la Gestión de las Comunicaciones  
 Fuente: (Guía del PMBOK®) - Sexta edición, año 2018. Pag 366.

Albert Garriga, Identificar los interesados y hacer una buena gestión de la comunicación con ellos es de vital importancia; sobre todo en proyectos que afecten a diferentes grupos y mantenerlos informados e incorporar sus opiniones al proyecto puede facilitar la labor de guiar el proyecto y lograr el éxito del mismo.

Albert Garriga, “Incluso si el proyecto no tiene una naturaleza controvertida, el PMBOK establece un mínimo de comunicaciones que deberían formar parte de cualquier proyecto, tales como informes de progreso, reuniones de seguimiento, etc., las cuales deberían añadirse al plan de gestión de la comunicación”.

Para hacer el plan de gestión de la comunicación, el PMBOK propone una serie de entradas, salidas y herramientas:

**Entradas**

Plan de gestión del proyecto

Registro de interesados o stakeholders

Características de la estructura o el ambiente donde se desarrolla el proyecto; o los factores externos al proyecto que tienen influencia sobre él. Activos de la organización, tales como la información, herramientas, documentos o conocimiento que posee la organización y pueden ayudarnos a gestionar el proyecto

### **Herramientas y Técnicas**

Análisis de las necesidades de comunicación dentro y fuera del proyecto.

Herramientas disponibles de comunicación

Modelos de comunicación

Métodos de comunicación

Reuniones

### **Salidas**

Plan de gestión de la comunicación

Actualizaciones de los documentos de proyecto

**2.3.1.2. Gestionar las Comunicaciones:** “Es el proceso de asegurar que la recolección, creación, organización, alojamiento, rehabilitación, administración, chequeo y disposición final de la información del emprendimiento sean oportunos y correctos.” Guía del PMBOK®- Sexta edición (2018).



*Figura 5.* Gestionar las Comunicaciones

Fuente (Guía del PMBOK®) - Sexta edición, año 2018.

Albert Garriga, “Durante la fase de ejecución del proyecto es cuando se ponen en práctica las acciones definidas en el programa de gestión de la comunicación, así como las comunicaciones espontaneas que puedan surgir. Esta gestión no solo incluye el comunicar, sino también el crear, almacenar y distribuir los documentos o materiales que se usen para comunicar, así como asegurar que existe comunicación entre las diferentes personas que participan o se ven afectadas por el proyecto.”

De forma similar que, en el proceso anterior, el PMBOK indica una serie de entradas, herramientas y salidas:

### **Entradas**

Plan de gestión de la comunicación

Informes de avances del proyecto

Características de la organización

Activos del organismo.

## Herramientas y Técnicas

Herramientas disponibles de comunicación

Modelos y Métodos de comunicación

Sistemas de gestión de la información

Informes de avance del proyecto

## Salidas

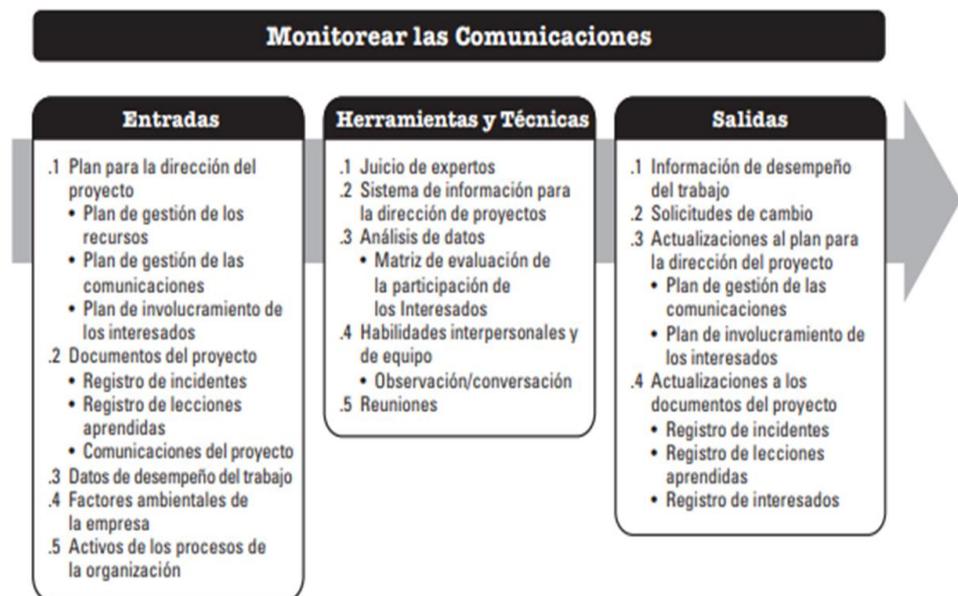
Comunicaciones del proyecto

Renovaciones del plan de gestión del proyecto

Reajustes de los documentos del proyecto

Actualizaciones de los activos de la organización (mejoras)

**2.3.1.3. Monitorear las comunicaciones:** Es el proceso de asegurar que se satisfagan las necesidades de información del proyecto y de sus interesados. (Ver Ilustración 4)



*Figura 6.* Monitorear las comunicaciones

Fuente: Guía del PMBOK®) - Sexta edición, año 2018

El Monitoreo de la comunicación del proyecto transcurre en paralelo al proceso anterior, y sigue el mismo principio que el control de cualquier otro aspecto relevante en la gestión de proyectos. En definitiva, se trata de ver si se está siguiendo el plan definido, y si este está dando los

resultados adecuados; corrigiendo lo que sea necesario cuando se detecten problemas.

De forma similar que, en el proceso anterior, el PMBOK indica una serie de entradas, herramientas y salidas:

### **Entradas**

Plan de gestión de la comunicación

Comunicaciones del proyecto

Registro de problemas

Activos de la organización

### **Herramientas y Técnicas**

Sistemas de gestión de la información

Juicio de expertos o de la PMO cuando exista

Reuniones

### **Salidas**

Información de avance

Solicitudes de cambio en el plan

Actualizaciones del plan de gestión del proyecto

Actualizaciones de los activos de la organización

<https://www.rekursosenprojectmanagement.com/la-gestion-de-la-comunicacion/univerisadad>

Cabe mencionar que existen herramientas tecnológicas que contribuirán grandemente a identificar el funcionamiento actual de las comunicaciones para poder implementar un estándar que permita agilizar las comunicaciones existentes, almacenarla, las lecciones aprendidas, contribuyendo a la dirección del Proyecto como,

## 2.3 Definición de términos básicos

**Organización:** es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. (Barnard, 1971), citado por (Chiavenato, 2007, pág. 6).

**PMI** (Project Management Institute):

Organización internacional sin fines de lucro, que se encarga del estudio y promoción de la Dirección de Proyectos. Esta organización establece un conjunto de directrices que guían el direccionamiento y gestión de proyectos sugiriendo procesos de administración más comunes que la costumbre ha demostrado que son efectivos. La organización detalla los argumentos de la Dirección de Proyectos por medio del texto, A Guide to the Project Management Body of Knowledge, (OBS Bussines School)

**PMBOK** (Project Management Body of Knowledge - Cuerpo de Conocimientos de la Gerencia de Proyectos):

(PMBOK) del PMI. Piston, R. S., & Richardson, S. M. (2011).

El PMI define los fundamentos para la dirección de proyectos (PMBOK) como un término que detalla los entendimientos de la profesión de dirección de proyectos. Los argumentos para la dirección de proyectos tienen dentro prácticas habituales comprobadas y extensamente usadas. (Guía del PMBOK®) Sexta edición, 2017, pág.1.

### **Proceso**

Un proceso está conformado por aquellas actividades que se relacionan entre sí y que se deben poner en práctica para poder conseguir un producto o garantizar el servicio.

(Guía del PMBOK®) — sexta edición, año 2018.

### **Gestión Proyecto**

Un proyecto es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único, tangible o intangible. La naturaleza temporal de los proyectos implica que un proyecto tiene un principio y un final definidos. El final se alcanza cuando se logran los objetivos del proyecto, cuando se termina el

proyecto porque sus objetivos no se cumplirán o no pueden ser cumplidos, o cuando ya no existe la necesidad que dio origen al proyecto. Por otra parte, los proyectos pueden tener impactos sociales, económicos y ambientales susceptibles de perdurar mucho más que los propios proyectos.

Los ejemplos de proyectos, incluyen entre otros:

El desarrollo de un nuevo producto, servicio o resultado;

La implementación de un cambio en la estructura, los procesos, el personal o el estilo de una organización;

El desarrollo o la adquisición de un sistema de información nuevo o modificado (hardware o software); de investigación cuyo resultado será adecuadamente registrado;

La construcción de un edificio, planta industrial o infraestructura;

La implementación, mejora o potenciación de los procesos y procedimientos de negocios existentes.

(Guía del PMBOK®) — sexta edición, año 2018, pág. 3.

### **Gestión de las Comunicaciones del Proyecto**

(Guía del PMBOK Sexta edición, 2017, pág. 712).

Administración de las Comunicaciones del Emprendimiento tiene dentro los procesos requeridos para asegurar que la idealización, recolección, creación, organización, alojamiento, rehabilitación, administración, control, chequeo y disposición final de la información del emprendimiento sean oportunos y correctos.

Todavía de esta forma gracias a la enorme mutabilidad de los procesos reales, es muy complicado comprender como los procesos se están corriendo en la verdad. Las utilizaciones de técnicas de reconocimiento de formas tienen la posibilidad de contribuir a los profesionales en procesos a inferir, desde muestras de ejecución pasadas, modelos que expliquen la manera en la que estos procesos están acertadamente llevándose a cabo. Este paradigma es conocido como Aprendizaje de Flujos de Trabajo (del inglés Workow Mining).

Carlos Fernández Llatas TESIS DOCTORAL Departamento de Sistemas Informáticos y Computación Programa de Reconocimiento de Formas e Inteligencia Artificial Universidad Politécnica de Valencia.

## **Workflow**

En español se denomina como flujo de trabajo es una definición muy extendida dentro de los procesos de negocios. En el **workflow** es la automatización de las tareas de una empresa, de tal manera que todo queda incluido dentro de un orden y jerarquía preestablecidos. <https://www.danydelvalle.com/que-es-un-workflow/>

## **2.4 Fundamentos Teóricos (Figuras O Mapas Conceptuales)**

### **Propósito de la Guía del PMBOK®**

La aceptación de la dirección de proyectos como profesión indica que la aplicación de conocimientos, procesos, habilidades, herramientas y técnicas puede tener un impacto considerable en el éxito de un proyecto. La Guía del PMBOK® identifica ese subconjunto de fundamentos para la dirección de proyectos generalmente reconocido como buenas prácticas. “Generalmente reconocido” significa que los conocimientos y prácticas descritos son aplicables a la mayoría de los proyectos, la mayoría de las veces, y que existe consenso sobre su valor y utilidad. “Buenas prácticas” significa que se está de acuerdo, en general, en que la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas puede aumentar las posibilidades de éxito de una amplia variedad de proyectos. "Buenas prácticas" no significa que el conocimiento descrito deba aplicarse siempre de la misma manera en todos los proyectos; la organización y/o el equipo de dirección del proyecto son los responsables de establecer lo que es apropiado para cada proyecto concreto. (Guía del PMBOK®) — Quinta edición, año 2013, pag 2.

“Un proyecto es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único. La naturaleza temporal de los proyectos implica que un proyecto tiene un principio y un final definidos. El final se alcanza cuando se logran los objetivos del proyecto, cuando se termina el proyecto porque sus objetivos no se cumplirán o no pueden ser cumplidos, o cuando ya no existe la necesidad que dio origen al proyecto. Asimismo, se puede poner fin a un proyecto si el cliente (cliente, patrocinador o líder) desea terminar el proyecto”. Que sea temporal no significa necesariamente que la duración del proyecto haya de ser corta. Se refiere a los compromisos del proyecto y a su longevidad. En general, esta cualidad de temporalidad no se aplica al producto, servicio o resultado creado por el proyecto; la mayor parte de los proyectos se emprenden para crear un resultado duradero. Por ejemplo, un proyecto para construir un monumento nacional creará un resultado que

se espera perdure durante siglos. Por otra parte, los proyectos pueden tener impactos sociales, económicos y ambientales susceptibles de perdurar mucho más que los propios proyectos.

Cada proyecto genera un producto, servicio o resultado único. El resultado del proyecto puede ser tangible o intangible. (Guía del PMBOK®) - Sexta edición, año 2018, pag 3.

Los ejemplos de proyectos, incluyen entre otros:

El desarrollo de un nuevo producto, servicio o resultado;

La implementación de un cambio en la estructura, los procesos, el personal o el estilo de una organización;

El desarrollo o la adquisición de un sistema de información nuevo o modificado (hardware o software);

La realización de un trabajo de investigación cuyo resultado será adecuadamente registrado;

La construcción de un edificio, planta industrial o infraestructura;

La implementación, mejora o potenciación de los procesos y procedimientos de negocios existentes.

#### Gestión de Comunicaciones en la Organización

El éxito en la dirección de proyectos de una organización depende de un buen estilo de comunicación efectivo dentro de la organización, sobre todo si se considera la globalización de la profesión de dirección de proyectos. “Las capacidades de comunicación dentro de la organización tienen gran influencia en la forma en que se llevan a cabo los proyectos”. (Guía del PMBOK®) — Quinta edición, año 2013, pag 21.

El resultado óptimo que puedan lograr los directores de proyecto en ubicaciones distantes se determinara con la facilidad de poder comunicarse de manera más efectiva con los interesados relevantes dentro de la estructura de la organización para facilitar la toma de decisiones. Las comunicaciones electrónicas (incluidos correos electrónicos, mensajería de texto, mensajería instantánea, redes sociales, videoconferencia y conferencia por Internet y otros medios electrónicos) son las que

están utilizándose actualmente para mejorar tiempos, entre directores, profesionales e interesados del proyecto.

## 2.5 Variable

CATEGORIAS son las siguientes:

C1 Planificar la Gestión de las comunicaciones

C2 Gestionar las Comunicaciones

C3 Monitorear las comunicaciones

SUB CATEGORIAS, son las siguientes:

S1C1 Planificar las entradas

S2C1 Planificar las herramientas y Técnicas

S3C1 Planificar las salidas

S1C2 Gestionar las comunicaciones: Entradas

S2C2 Gestionar las comunicaciones: Técnicas y herramienta

S3C2 Gestionar las comunicaciones: Salidas

S1C3 Monitorear las comunicaciones :Entradas

S1C3 Monitorear las comunicaciones: Técnicas y herramientas

S3C3 Monitorear las comunicaciones: Salidas

### 2.5.1. Definición conceptual

**El proceso para desarrollar un enfoque apropiado para las actividades de las comunicaciones según enfoque PMI-PMBOK:**

**Planificar la Gestión de las comunicaciones:** Proceso de desarrollar un enfoque y un plan acorde para las actividades de comunicación del proyecto basados en las necesidades de información de cada interesado o grupo, en los activos de la organización disponibles y en las necesidades del proyecto.

**Gestionar las Comunicaciones:** Proceso de garantizar que la recopilación, creación, distribución, almacenamiento, recuperación, gestión, monitoreo y disposición final de la información del proyecto sean oportunos y adecuados.

**Monitorear las comunicaciones:** Proceso de asegurar que se cumplan las necesidades de información del proyecto y de sus interesados.

**2.5.2. Definición operacional:**

Las comunicaciones no llegan a los interesados en su totalidad en los procesos de la elaboración de expedientes técnicos, lo que no permite agilizar las gestiones en cuanto a la compatibilización del contenido del expediente. Podemos tener conocimiento de esta realidad mediante las entrevistas realizadas a los ingenieros y arquitectos del Ministerio Público.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE ESTUDIO**

### 3.1. Tipo de estudio

El trabajo de investigación se desarrolla en base al enfoque cualitativo es de nivel y carácter descriptivo, en el cual se usará los métodos análisis, documentación y la hermenéutica; así como las técnicas de entrevista semi-estructurada, observación y análisis documental, acorde con (Alvarez-Gayou Jurgenson, 2003, págs. 80, 105,163).

Acorde con Strauss y Corbin (2002, p. 26 y 27) en el libro “Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada”; la investigación cualitativa produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos, llevado a cabo con el objetivo de conocer conceptos y relaciones, y después organizarlos en un esquema explicativo teórico. Respecto a los autores Groat y Wang (2013, p. 257); the major strengths of qualitative research flow from its capacity to take in the rich and holistic qualities of real-life circumstances or settings. It is also inherently more flexible in its design and procedures, allowing adjustments to be made as the research proceeds. As such it is especially appropriate understanding the meanings and processes of people’s activities and artifacts.

Según Vasilachis de Gialdino (2006, p. 25) en el libro “Estrategias de investigación cualitativa”; la investigación cualitativa es ampliamente interpretativa en el sentido de que se interesa en las formas en las que el mundo social es interpretado, comprendido, experimentado y producido, basada en métodos de generación de datos flexibles y sensibles al contexto popular en el que se generan, y sostenida por procedimientos de examen y aclaración que abarcan la comprensión de la complejidad, el detalle y el contexto. Así también según (Ñaupas Paitán et al., 2014), la investigación cualitativa; se sostiene en una concepción hermenéutica, sus métodos de recolección permiten tener acceso a datos para ser observados, descritos e interpretados. Estas características de la investigación cualitativa, nos ofrece una mayor flexibilidad y riqueza interpretativa al estudio para comprender e interpretar las Gestión de las Comunicaciones del proyecto en el Ministerio Público.

La investigación se desarrolla bajo el enfoque cualitativo, acorde con Vargas (2011, p. 15) al exponer a este tipo de investigación, se hace uso de la metodología cualitativa, la cual logra una postura epistemológica hermenéutica llamada también

“interpretativa”. Así pues, de acuerdo a Guardián-Fernández (2007, p. 58,59) la investigación cualitativa posee las siguientes características del según las siguientes dimensiones:

Tabla 3

Características del paradigma cualitativo - interpretativo y sus dimensiones

Dimensión	Interpretativo (Cualitativo)
Fundamentos	Fenomenología, teoría, interpretativa.
Naturaleza de la realidad	Dinámica, holística, contextualizada.
Finalidad	Comprender, explicar, interpretar la realidad.
Diseño	Flexible, envolvente, emergente.
Propósito	Profundización, limitada por el espacio y tiempo, hipótesis de trabajo/supuestos teóricos. Inductiva.
Relación objeto-sujeto	Interdependencia, estrechamente interrelacionados.
Explicación	Dialéctico-interpretativa. Interactiva. Prospectiva.
Técnicas, instrumentos, estrategias	Cualitativos, descriptivos. Investigador principal instrumento. Perspectiva de los participantes.
Análisis de datos	Inducción, analítica, triangulación.

Nota: Adaptado de “El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa”, por Guardián-Fernández (2007, p. 58,59). Costa Rica.

Tabla 4

*Paradigma Positivista para la presente investigación presenta las siguientes dimensiones*

Dimensión	Interpretativo (Cualitativo)
Interés	Comprender Interpretar (comprensión mutua compartida).
Ontología (Naturaleza de la realidad)	Construida, holística, divergente, múltiple.
Relación sujeto-objeto	Interrelación, relación influida por factores subjetivos.
Propósito Generalizado	Hipótesis de trabajo en contexto y tiempo dado, explicaciones idiográficas, inductivas, cualitativas, centradas sobre diferencias.
Explicación: Casualidad	Interacción de factores.
Axiología (papel de los valores)	Valores dados, Influyen en la selección del problema, teoría, método y análisis.

Nota: Adaptado de “Métodos y Técnicas de la Investigación Cualitativa”, por Dulio Oseda Gago, David Raúl Hurtado Tiza, Liliam Carola Zevallos Solis, Atanacia Santacruz Espinoza, José Antonio Quintana Huaccho, Carlos Manuel Zacarias Mercado (2018, p. 23). Perú.

Tabla 5

*Podemos precisar las dimensiones del paradigma interpretativo presenta las siguientes:*

Dimensión	Interpretativo (Cualitativo)
Fundamentos	Fenomenología Teoría interpretativa.
Naturaleza de la realidad	Dinámica, múltiple.
Finalidad de la Investigación	Comprender e interpretar la realidad, los significados de las personas, percepciones, intenciones, acciones.
Relación sujeto-objeto	Dependencia, Se afectan, implicación investigador, interrelación.
Valores	Explícitos. Influyen en la Investigación.
Teoría practica	Relacionadas, Retroalimentación mutua.
Criterios de calidad	Credibilidad, confirmación, transferibilidad.
Técnicas, instrumentos y estrategias	Cualitativo, descriptivo, investigador principal instrumento. Perspectivas participantes.
Análisis de datos	Cualitativo: Inducción, analítica, triangulación.

Nota: Adaptado de “Métodos y Técnicas de la Investigación Cualitativa”, por Dulio Oseda Gago, David Raul Hurtado Tiza, Liliam Carola Zevallos Solis, Atanacia Santacruz Espinoza, Jose Antonio Quintana Huaccho, Carlos Manuel Zacarias Mercado (2018, p. 26). Perú.

Así mismo, en la investigación se han adoptado los siguientes tipos de investigación según Landeau (2007, p. 53) en el libro “Elaboración de trabajos de investigación: a propósito de la falla tectónica de la revolución Bolivariana” y según Supo (2012, p. 1) en su libro “Seminarios de investigación científica: Metodología de la investigación para las ciencias de la salud”:

- a. **Según su naturaleza:** la investigación se desarrollará en base al enfoque cualitativo, acorde con Strauss y Corbin (2002, p. 26 y 27) esta investigación facilita hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos.
- b. **Según su carácter:** es descriptivo porque busca delimitar propiedades, características y rasgos importantes de situaciones, perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se supedita a un análisis, de acuerdo con Hernández (2006, p. 102). Además, para Deslauriers (2004, p. 6) este tipo de investigación produce y analiza datos descriptivos difícilmente cuantificables como entrevistas, observaciones, fotografías, etc. En la investigación está relacionado a describir el modo en como se gestiona la comunicación del proyecto y observación como parte del trabajo de campo.
- c. **Según su finalidad:** es de tipo básica porque su argumento teórico servirá para ir sumando a la información previa existente, por lo que refiere Alvites (2000) define la investigación básica pura o sustantiva cuando pretende una descripción, explicación o predicción.
- d. **Según la intervención del investigador:** es de tipo observacional ya que se fundamenta en el análisis de hechos reales Izcarra (2009, p. 68 y 69) la investigación cualitativa se basa de la observación de la realidad empírica para inferir ideas y generar teorías dentro de una lógica inductiva, por otro lado según lo manifestado por Balcázar (2013, p. 22) este tipo de investigación interpreta la realidad que se está estudiando, próxima al mundo empírico, además de la organización social y cultural de un grupo.
- e. **Según la planificación de la toma de datos:** es de tipo prospectivo ya la investigación se diseña y empieza a realizarse en el presente y el recojo de datos se realizará en el mes subsiguiente.
- f. **Según el número de ocasiones en que se mide la variable:** es de tipo transversal, ya que el estudio se realizará con los datos recogidos en un momento determinado.

Las diferencias de la investigación cualitativa son:

- Centrada en la fenomenología y comprensión
- Observación naturalista sin control
- Subjetiva
- Interferencias de sus datos
- Exploración, inductiva y descriptiva
- Orientada al proceso
- Datos ricos y profundos
- No generalizable
- Holística
- Realidad dinámica
- Criterio de fiabilidad, validez y objetividad en los instrumentos.

Las ventajas de la investigación cualitativa son

- Propensión a comunicarse con los sujetos de estudio
- Se limita a preguntar
- Comunicación más horizontal entre el investigador y los investigados lo realiza con mayor naturalidad y capacidad de estudiar los componentes sociales en un ámbito natural.
- Son fuertes en términos de validez interna, pero son débiles en validez externa, el resultado obtenido no es generalizable a la población. Preguntan a los cuantitativos ¿Cuan particularizable son los hallazgos?

## **Técnicas**

### **Descripción de procedimientos de análisis**

Analizar los datos es la etapa más difícil y se aconseja utilizar estrategias analíticas:

- a) Elaborar parámetros de comparación
- b) Elaborar una primera explicación sobre las causas del fenómeno de estudio.

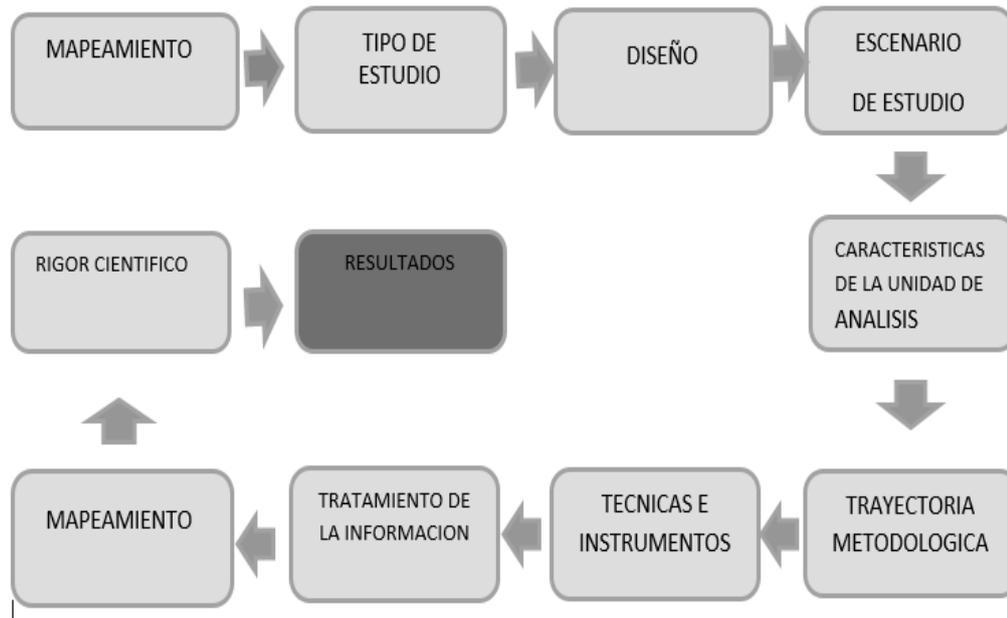


Figura 7. Diagrama del Proceso del análisis Cualitativo  
Elaboración propia

### 3.2. Diseño de la Investigación

Según lo manifestado por (Ñaupas et al., 2014), el estudio de caso es una modalidad de búsqueda empírica que se adecua para estudiar problemas prácticos o situaciones específicas. Así mismo según (Monje Álvarez, 2011) implica estudiar intensivamente características básicas, la situación actual e interacciones con el medio de una o pocas unidades como individuos, grupos, comunidades o instituciones. Por lo que en la investigación es de gran utilidad, ya que se busca describir y obtener conocimientos a mayor profundidad sobre la gestión de las comunicaciones del proyecto en el sector público, específicamente en el Ministerio Publico, desde el enfoque PMI-PMBOK.

Respecto a Groat y Wang (2013, p. 418 y 419) en el libro “Architectural Research Methods”, las principales características que identifican el estudio de casos son:

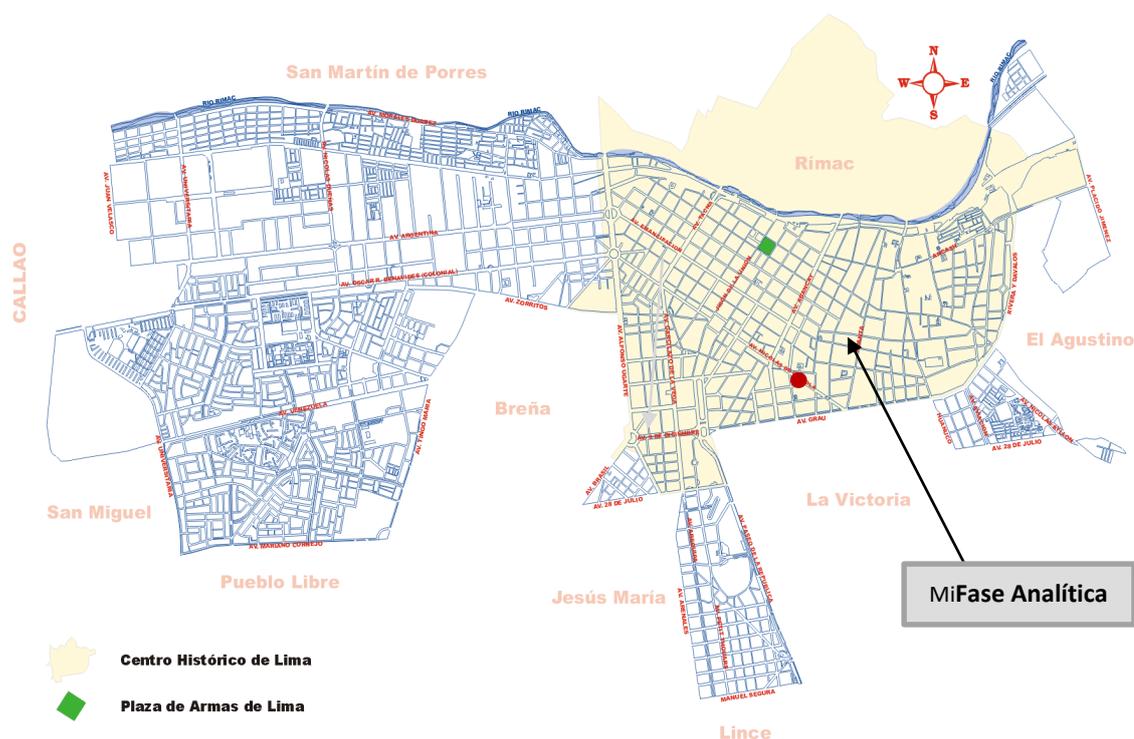
1. a focus on either single or multiple cases, studied in their real- life contexts; (2) the capacity to explain causal links; (3) the importance of theory development in the research design phase; (4) a reliance on multiple sources of evidence, with data converging in a triangular fashion; and (5) the power to generalize to theory. Groat y Wang (2013, p. 418 y 419).

De acuerdo a lo mencionado por Yin (1994, p. 21), el estudio de casos es una estrategia de la investigación que tiene sus propios diseños de investigación. No importa si el estudio es explicativo, descriptivo, o exploratorio, el uso de la teoría, en la realización de los estudio de casos, no sólo es de una inmensa ayuda definiendo el diseño apropiado se vuelve el vehículo principal para generalizar los resultados del estudio de caso.

### 3.3. Población y muestra

#### Escenario de estudio.

**Ubicación:** El lugar de estudio es el distrito de Cercado de Lima donde se encuentra ubicado el Ministerio Publico en la capital de Lima, limita con los siguientes distritos: por el norte; San Martín de Porres y el Rímac con el rio Rímac límite natural, por el este con San Juan de Lurigancho y El Agustino, y por el sur, la Victoria, Lince, Jesús María, Breña, Pueblo Libre y San Miguel y por el oeste Lince y Breña, por el este: con el Agustino, y por el oeste: con el Callao.



*Figura 8.* Ubicación

El Ministerio Publico se encuentra ubicado en la Avenida Abancay cuadra 5, en el distrito del Cercado de Lima.

Fuente: Municipalidad de Lima Metropolitana

**Localización:** La ciudad de Lima está ubicada aproximadamente en las siguientes coordenadas latitud  $10^{\circ} 16' 18''$  de latitud sur y longitud  $76^{\circ} 54' 16''$  y  $77^{\circ} 53' 2''$  y a una altura 161 m.s.n.m.



*Figura 9.* El Ministerio Público está localizado en Lima Centro precisamente en el distrito de mercado de Lima.

### **Descripción de la entidad de Análisis**

El Ministerio Público es un organismo autónomo del Estado y tiene como funcionalidades primordiales la defensa de la legalidad, de los derechos ciudadanos

y de los intereses públicos; la representación de la sociedad en juicio, para los efectos de proteger a la familia, a los inferiores e incapaces y el interés popular, de esta forma como para velar por la moral pública; la persecución del delito y la reparación civil de proteger a la familia, a los inferiores e incapaces y el interés popular, de esta forma como para velar por la moral pública; la persecución del delito y la reparación civil. Según el Ministerio Público indica en portal oficial del internet de su institución,

### **MISIÓN**

“Definimos la misión, como el rol central del Ministerio Público, en el establecidas en el Decreto Legislativo N° 052 siendo la siguiente: Prevenir y perseguir el delito, defender la legalidad, los derechos ciudadanos y los intereses públicos tutelados por la ley; representar a la sociedad, al menor y a la familia en juicio; velar por la recta y efectiva administración de justicia.”

Según el Ministerio Público indica en portal oficial del internet de su institución,

### **VISIÓN PAÍS**

Somos una sociedad democrática donde prevalece el Estado de derecho y donde todos los pobladores tienen una alta definición de vida e iguales chances para desarrollar su más alto potencial como humanos. Poseemos un estado moderno, descentralizado, eficaz, transparente, participativo y ético al servicio de la ciudadanía. Nuestra economía es dinámica, diversificada, de prominente nivel tecnológico y balanceada regionalmente, con pleno empleo y alta eficacia del trabajo.

### **Caracterización de unidad de análisis**

Está representado por profesionales de la construcción, ingenieros y arquitectos que laboran en la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público y consultores externos que prestan servicios a dicha gerencia.

Los arquitecto e ingenieros deberán contar con título profesional inscrito en la Sunedu, así mismo la elección de estos profesionales que laboran para la gerencia de Infraestructura y los consultores externos, conformaran la muestra, ya que dentro del Ministerio Público es un grupo muy reducido. Por lo que para la investigación se considerarán ambos perfiles, de los cuales se detallan a continuación en la tabla 6.

Tabla 5

Codificación de los perfiles

Informantes	Descripción	Código
2Profesionales de la construcción		
Interno	Arquitecto interno 1	A1
Externo	Arquitecto externo 2	AE2
3Profesionales de la constructores		
Externos	Ingeniero externo 1	IGE1
Internos	Ingeniero interno 2	IG2
		IG3

Nota: Adaptado de la tesis Violencia familiar: Estudio de casos en los usuarios del Ministerio Público de Huaral, por Valdivia (2016, p. 42). Perú.

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

#### 3.4.1 Técnicas

Tomando como referencia, las técnicas son procedimientos sistematizados, operativos que sirven para la solución de problemas prácticos. Según Vargas (2011, p. 45) es recomendable elegir al menos dos técnicas a fin de poder triangular la información recabada. Por triangulación para que la información obtenida pueda ser cruzada con otra proveniente de una fuente distinta para mayor certidumbre interpretativa en los datos recogidos

Tabla 6

Propósitos de las técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos	Propósitos
<b>Entrevista</b>	Guía de entrevista al profesionales de la construcción	Recoger información sobre la manera que se gestiona las comunicaciones del proyecto en el ministerio
<b>Observación</b>	Guía de observación	Observación sistemática y real en el contexto de una entidad pública
<b>Análisis documental</b>	Ficha de observación	Registrar información sobre unidad de estudio y el entorno

Nota: Adaptado de la tesis Violencia familiar: Estudio de casos en los usuarios del Ministerio Público de Huaral, por Valdivia (2016, p. 46). Perú y de Metodología de la Investigación, por Hernández et (2006, p. 545). México. McGRAW-HILL.

### **3.4.2 Instrumentos**

Para la realización de este trabajo usaremos la entrevista es una técnica donde se tiene una interacción cara a cara con otra persona, mediante preguntas a través de las cuales se obtienen algunos datos (Balcázar, González, López - Fuentes, Gurrola, & Moysén, 2013, pág. 57). Además, trabajó con los siguientes instrumentos ficha de observación y ficha de análisis documentario.

La guía de entrevista fue trabajada con la generación de preguntas basadas en cada uno de los componentes que compone la variable establecidas según el sustento teórico.

### **3.5. Descripción de procedimiento de análisis**

#### **Plan de Análisis o trayectoria metodológica**

La trayectoria metodológica se desarrollará en cuatro etapas: la primera es la planificación del trabajo de campo; es el diseño y elaboración de los instrumentos de recojo de información, la segunda es la puesta en marcha del trabajo de campo; consiste en la aplicar los instrumentos a la unidad de análisis, la tercera es la transcripción de los datos, codificación y categorización; es el proceso que servirá para transformar en texto, los datos de las grabaciones; realizadas, para codificarlas y categorizarlas y como etapa final, analizará la información a través de la triangulación.

#### **a. Planificación del trabajo de campo**

Esta primera etapa, se iniciará con el bosquejo y construcción de los instrumentos de recojo de información, como las guías y formatos de cada instrumento, el cual será realizado a partir del diseño metodológico propio del estudio de caso. Se ha venido coordinado anticipadamente con las autoridades de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público, con la finalidad de poder gestionar y tener la participación de los miembros a ser entrevistados en el momento dado, vale considerar que las primeras coordinaciones se realizaron en la primera visita preliminar a campo.

#### **b. Ejecución del trabajo de campo**

La ejecución del trabajo de campo se llevará a cabo del 21 al 26 de Mayo del presente año. Esta segunda etapa se iniciará con las entrevistas a tres profesionales locales y dos profesionales de la construcción, consultores externo, que serán evaluados y entrevistados en su mismo puestos de labores. Así pues, será un total de cinco

entrevistas por realizar con el fin de recabar datos sobre la gestión de las comunicaciones durante la elaboración de los expedientes técnicos, la planificación, gestión y monitoreo, respecto de la realidad con la que se trabaja en la Oficina de Infraestructura actualmente. Respecto a las observaciones y la bitácora de campo, serán empleadas una vez realizadas las entrevistas, ayudando a detallar, especificar y reforzar la toma de datos.

### **c. Transcripción de datos, codificación y categorización**

De acuerdo a lo referido por Catayama (2014, p. 97,98), la transcripción es hecha a todo material recolectado como notas de campo, grabaciones, entrevistas, etc, así mismo mencionó que esta se compone de sub etapas: a) Edición; parte en la se filtra la totalidad de lo recolectado, se revisan y critican aplicando los criterios de representatividad de los datos y fiabilidad de los datos. b) Categorización y codificación; consiste en aplicar varias lecturas integrales y sistemáticas para ir descubriendo unidades significativas o unidades de análisis, de las cuales deben agruparse y asignar a cada categoría una denominación, nombre o notación llamado código. c) Registro datos cualitativos; consiste en la transferencia de los datos cualitativos a un esquema de codificación según las categorías. d) Tabulación de datos; los datos se presentan de modo organizado de acuerdo con las categorías, pudiendo ser representado mediante cuadros, diagramas y matrices.

### **d. Triangulación**

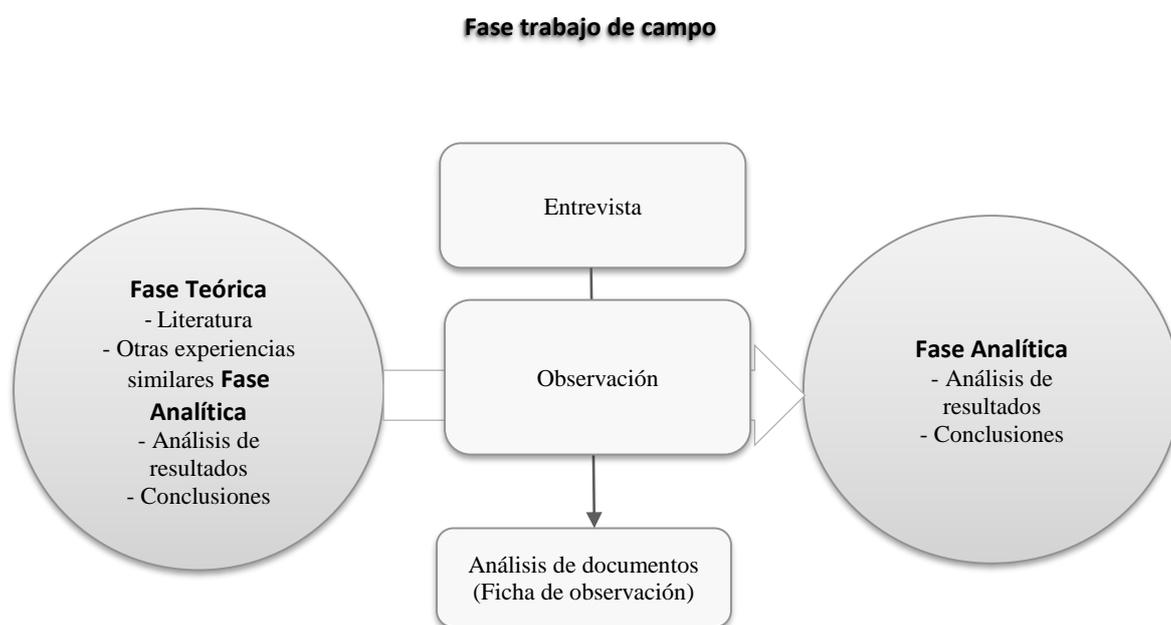
Según lo mencionado por Izcara (2009, p. 130) consiste en la comprobación de las inferencias extraídas de una fuente de información mediante el recurso a otra, la cual contribuye a solidificar el rigor científico. Así mismo, según Stott y Ramil (2014, p. 22) a través de esta, se busca comprobar la validez de la información recopilada por el investigador, y en el estudio de casos esto conlleva volver a contrastar los datos de la investigación, obtenidos de primera mano sobre el terreno.

Acorde con Cisterna (2005, p. 68) el proceso de triangulación desde la hermenéutica comprende la acción de actividad social y cruce dialéctico de toda la información pertinente al objeto de estudio que aparece en una exploración a través de los instrumentos que corresponden, y que en esencia constituye el corpus de resultados de la investigación. Por ello, la triangulación de la información debe realizarse una vez que ha concluido el trabajo de recopilación de la información.

En cuanto al trámite efectivo para efectuarla pasa por los próximos pasos: elegir la información obtenida en el trabajo de campo; triangular la información por cada estamento; triangular la información entre todos los estamentos investigados; triangular la información con los datos obtenidos por medio de los otros instrumentos y; triangular la información con el marco teórico.

### Mapeamiento

En la figura se describe el proceso metodológico a emplearse en la investigación, en concordancia al estudio de caso.



*Figura 10.* Modelo de mapeo el proceso metodológico de estudio de caso

Adaptado de “El Estudio de casos como Metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas”, por Castro (2010, p. 50). Costa Rica: Revista Nacional de Administración.

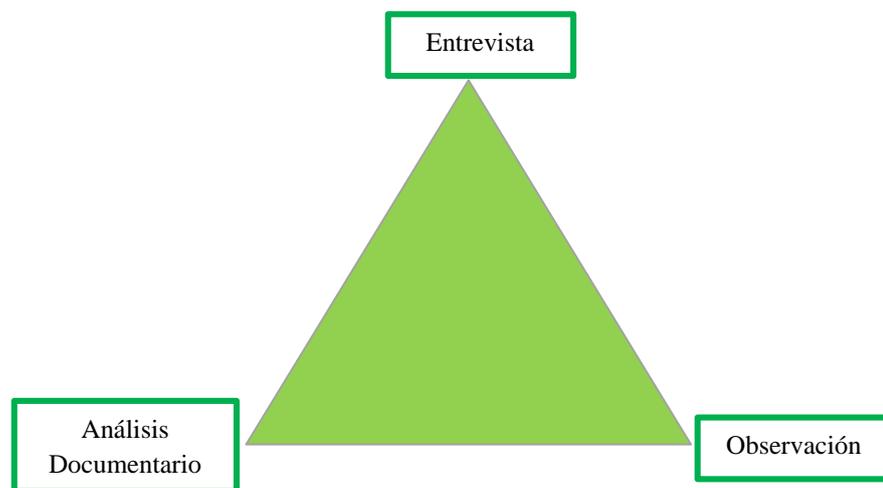
Se trabajó con el software de Atlas Ti .7.8 para mayor precisión, el software “Archivo para la tecnología, el Mundo de la vida y el lenguaje Cotidiano” La Extensión Ti significa interpretación de textos. Según Manual de uso Muñoz J., Sahagun P, 2017.

### Rigor Científico

El presente estudio tiene rigor científico, basado en la validez interpretativa, según Vargas (2011, p. 15,16) se asume una postura epistemológica hermenéutica, en donde el conocimiento es la construcción subjetiva y continua de aquello que le da

sentido a la realidad que ha sido investigada como una unidad donde las partes se representan entre sí y en relación con el todo.

La calidad de una investigación depende del rigor con el que se realiza, que supedita su credibilidad, por consiguiente el procedimiento que se empleará será la triangulación de métodos, el cual acorde con Izcara (2009, p. 134) consiste en la exploración del material cualitativo a través de la utilización de diferentes métodos de análisis, en relación con la investigación involucra el contraste de las entrevistas, las observaciones y el análisis de documentos, para crear un marco neutral y reducir el componente personalista.



*Figura 11.* Triangulación entrevistas, observación y análisis documentario  
Adaptado de la tesis *Violencia familiar: Estudio de casos en los usuarios del Ministerio Público de Huaral*, por Valdivia (2016, p. 55)

Por otro lado, es relevante considerar lo mencionado por Wolcott (como se cita en Valencia & Mora, 2011, p. 508) en la publicación: “El rigor científico en la investigación cualitativa”, en donde el rigor se sintetiza en la integridad del investigador; “la curiosidad intelectual, un verdadero interés por el pueblo estudiado, la sensibilidad, la laboriosidad, la objetividad”, en otras palabras la fiabilidad de los métodos a utilizar en la investigación cualitativa se debe al compromiso en la responsabilidad del investigador que realiza el trabajo de campo.

# **CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

## 4.1 Resultados

### 4.1.1 Descripción de los resultados

Para la descripción de los resultados se utilizó la triangulación de datos, para este fin se han utilizado técnicas de entrevistas e instrumentos para la recolección de la información, que ayuden a obtener respuesta al objetivo general que es describir e interpretar la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto bajo el Enfoque PMI-PMBOK: Estudio de Casos para la realización de Expedientes Técnicos del Ministerio Público del Perú. En la tabla siguiente se muestran las triangulaciones empleadas en la investigación.

Tabla 7

Triangulaciones y unidades de análisis

<i>Métodos</i>	<i>Técnicas</i>	<i>Unidad de Análisis</i>	<i>Instrumentos</i>
- <b>Análisis.</b>	- Entrevista	Arquitectos e	- Guía de entrevista.
- <b>Documentación.</b>	- Observación	Ingenieros del	- Guía de observación
- <b>Hermenéutica.</b>	- Análisis documentario	Ministerio Publico.	- Ficha de análisis documentario.

Nota: Tomado de Anexo A-Matriz Metodológica

Como primer paso, para dar respuesta a los objetivos de la investigación, se realizó la triangulación de Métodos.

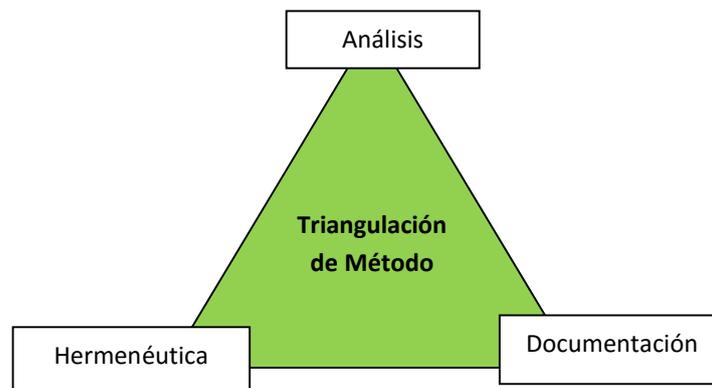
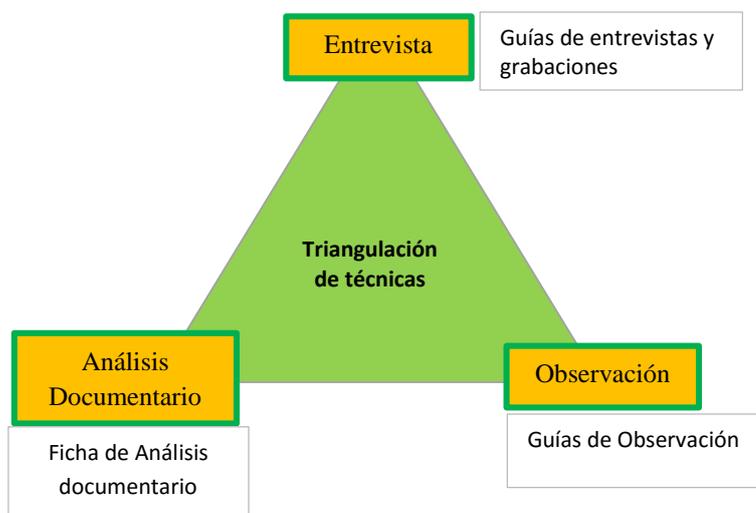


Figura 12. Triangulación del Método:  
Elaboración propia basada en matriz de operacionalización,

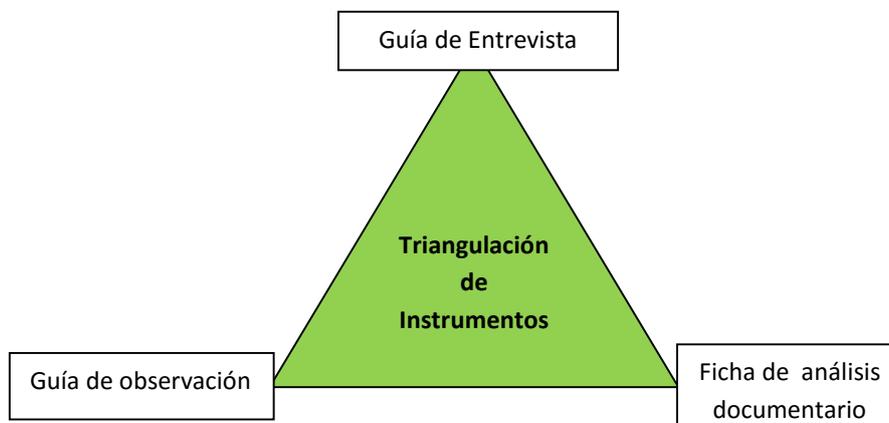
Para dar respuesta a los objetivos de la investigación, se realizó la triangulación de las técnicas.



*Figura 13.* Triangulación de Técnicas: entrevistas, observación y análisis documentario

Adaptado de la tesis *Violencia familiar: Estudio de casos en los usuarios del Ministerio Público de Huaral*, por Valdivia (2016, p. 55)

Para dar respuesta a los objetivos de la investigación, se realizó la triangulación de los instrumentos.



*Figura 14.* Triangulación de Instrumentos,

Adaptado de Coaguila, D. *Perfil profesional de egresados del Cetpro Guadalupe frente a la derrama del mercado laboral Ica*, 2015. Tesis

#### 4.1.2 Población

La población estará constituida por profesionales ingenieros y arquitectos responsables en las empresas constructoras o ministerios a evaluar en la ciudad de Lima 2019.

	Ingenieros	Arquitectos	Total	Área de Infraestructura.
Empresa A (consultor externo)		AE1		
Empresa B (consultor Externo)	IGE1			
Oficina Infraestructura MPFN	IG2,IG3	A1	3	
Total	3	2		

AE=Arquitecto consultor externo  
 IE= Ingeniero consultor externo  
 I= Ingeniero MPFN  
 A=Arquitecto MPFN

#### 4.1.3. Muestra

La muestra estará constituida por cinco profesionales en el área de infraestructura y construcción, considerándose tres de profesión ingenieros y dos de profesión arquitectos.

#### 4.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas son procedimientos sistematizados, operativos que sirven para la solución de problemas prácticos. Según Vargas (2011, p. 45) es recomendable elegir al menos dos técnicas a fin de poder triangular la información recabada. Por triangulación para que la información obtenida por una fuente pueda ser cruzada con otra información proveniente de una fuente distinta para aumentar así la certidumbre interpretativa de los datos recabados.

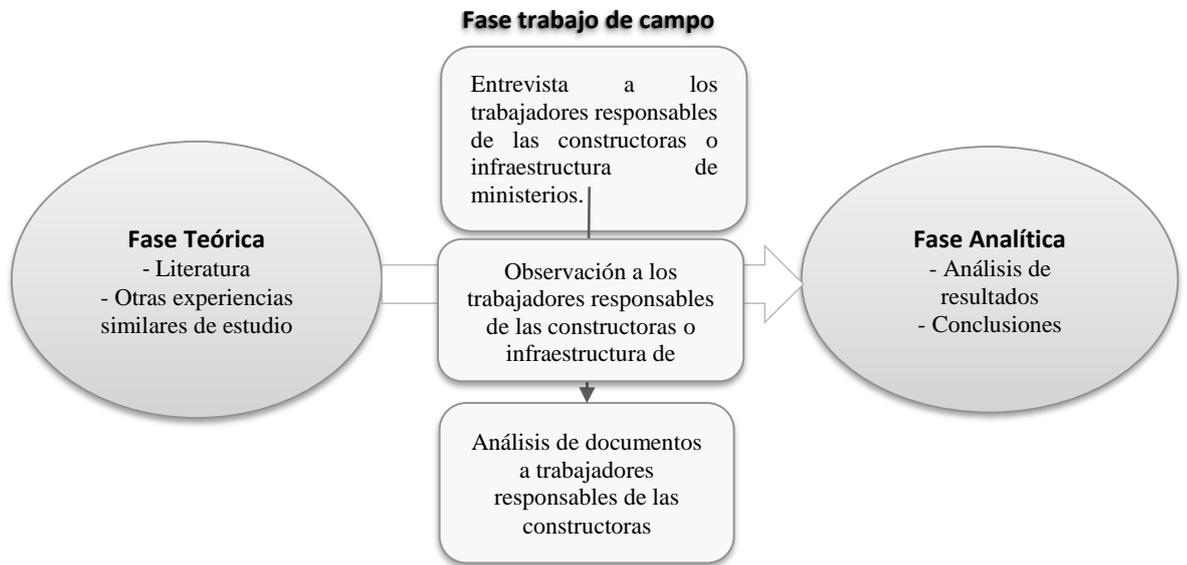
Tabla 8

Propósitos de las técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos	Propósitos
<b>Entrevista</b>	Guía de entrevista a los trabajadores responsables de las constructoras o infraestructura en ministerios.	Recoger información sobre la problemática observada
<b>Observación</b>	Guía de observación	Observación sistemática y real en donde se desarrollan las unidades de análisis.
<b>Análisis documental</b>	Bitácora de campo	Registrar información documentaria del objeto de estudio

### 4.2.1 Mapeamiento

En la figura se describe el proceso metodológico a emplearse en la investigación, de acuerdo al tipo de **diseño por estudio de caso**.



**Figura 15.** Modelo de mapeo sobre el proceso metodológico de estudio de caso  
Adaptado de “El Estudio de casos como Metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas”, por Castro (2010, p. 50). Costa Rica: Revista Nacional de Administración

### 4.2.2. Rigor Científico

El presente estudio tiene rigor científico basado en la validez interpretativa, según Vargas (2011, p. 15,16) se asume una postura epistemológica hermenéutica, en donde el conocimiento es la construcción subjetiva y continua de aquello que le da sentido a la realidad que es objeto de investigación como un todo donde las partes se relacionan entre sí y estas con el todo.

La calidad de una investigación depende del rigor que se lleva a cabo, que condiciona su credibilidad, por ende el procedimiento que se empleará será la triangulación de métodos, el cual acorde con Izcara (2009, p. 134) consiste en la exploración del material cualitativo a través de la utilización de diferentes métodos de análisis, en relación con la investigación involucra el contraste de las entrevistas, las visualizaciones y el examen de documentos, para hacer un marco neutral y reducir el componente personalista.

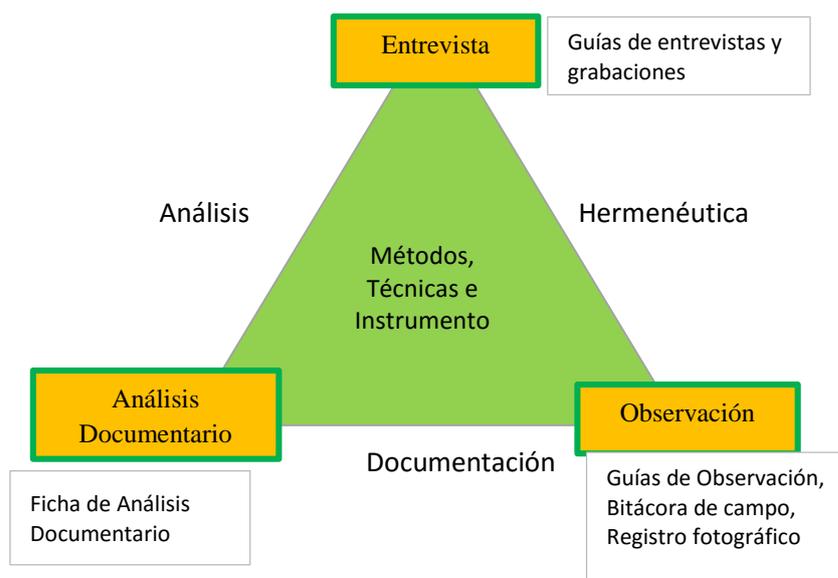


Figura 16. Triangulación de entrevistas, observación y análisis documentario  
 Adaptado de la tesis Violencia familiar: Estudio de casos en los usuarios del Ministerio Público de Huaral, por Valdivia (2016, p. 55)

### Entrevistas

Para recabar información se utilizó una entrevista semiestructurada, dirigida a 2 ingenieros y 1 arquitectos de la Oficina de Infraestructura del Ministerio Público 1 ingeniero y 1 arquitecto consultores externos de la Oficina central del Infraestructura del Ministerio Público, el tema principal fue sobre la Gestión de las comunicaciones del Proyecto bajo enfoque PMI-PMBOK, con la finalidad de conocer el accionar actual con respecto a la planificación, gestión y monitoreo de la misma y como afecta al desarrollo del proyecto en desarrollo de expedientes técnicos, de tal forma que la guía de entrevista estuvo focalizada en recopilar información acorde con las categorías establecidas en la investigación. Los profesionales en la entrevista se expresaron con libertad sobre la realidad actual de las comunicaciones, enfatizando que el desarrollo de los proyectos se realiza a nivel nacional, lo que dificulta el desarrollo en toda su amplitud con el personal limitado con el que cuentan actualmente y el proceso lento de capacitación al personal en general.

Cada profesional y especialista fueron entrevistados de acuerdo a las pautas de guías de entrevista adjuntas en el Anexo 3 - Instrumento de la investigación cualitativa, las cuales se elaboraron focalizadas en dar respuestas a las categorías de la investigación.

### **Observación**

En cuanto a las observaciones en la oficina de Infraestructura del Ministerio Público, estuvieron presentes los ingenieros y arquitectos, se entrevistó a cada profesional en la oficina que laboran, para recabar información desde la perspectiva del área a la que pertenecen: proyectos de inversión, estudios y obras; con conocimiento del tema y experiencia en la elaboración de expedientes técnicos y ejecución de obra, mientras el personal alrededor realizaba las actividades correspondientes a su cargo, en un ambiente tranquilo.

### **Análisis documental**

Respecto al análisis documental, se tomó conocimiento que actualmente no se cuenta con información organizada y al alcance de todos los profesionales como materia de consulta de lecciones aprendidas, ni herramientas tecnológicas técnicas para agilizar el intercambio de comunicación entre los involucrados (consultores y ejecutores, población).

### **Descripción de las categorías**

En esta parte detallamos la descripción de las categorías, estas son las categorías que han sido consideradas según la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto tomando como referencia la Guía práctica de Dirección de Proyectos PMBOK sexta edición, de todo el proceso de codificación las categorías y subcategorías han sido visualización a partir de las enfoque PMI-PMBOK y luego se realizó el proceso de triangulación entre las entrevistas realizadas a los ingenieros y arquitectos, de la misma manera se hizo una primera triangulación entre las observaciones y la revisión documental. Finalmente, se realizó la triangulación, entre entrevistas, observaciones y análisis documental, lo cual se presenta en la figura.

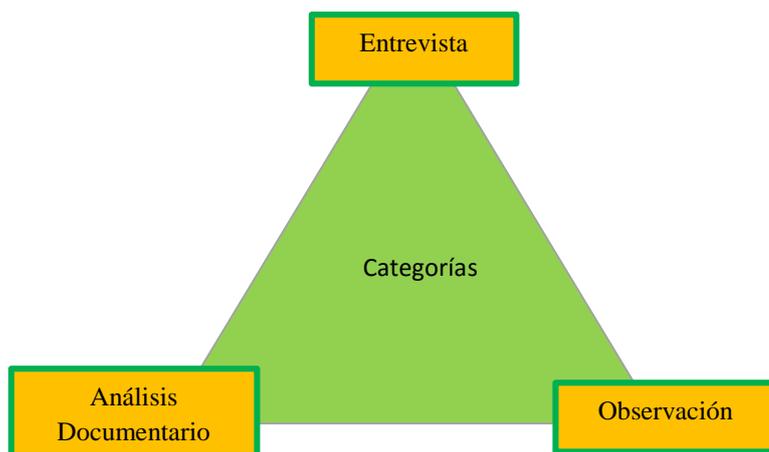


Figura 14. Triangulación de entrevista, observación y análisis documental  
Nota: Adaptado de la tesis Violencia familiar: Estudio de casos en los usuarios del Ministerio Público de Huaral, por Valdivia (2016, p. 55)

**CAPÍTULO V: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE  
RESULTADOS**

## 5.1 Descripción de resultados

Para la descripción de los resultados se utilizó el método de triangulación de datos, para este fin se han utilizado técnicas de entrevistas e instrumentos de recolección de datos, que ayuden a otorgar respuesta al objetivo general que es describir e interpretar de qué manera se presenta la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto bajo Enfoque PMI-PMBOK: Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos del Ministerio Publico del Perú, 2019. En la tabla siguiente se muestran las triangulaciones empleadas en la investigación.

Tabla 1

Triangulaciones y unidades de análisis

Métodos $\Delta$	Unidad de Análisis	Técnicas $\Delta$	Instrumentos $\Delta$
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Análisis.</b></li> <li>- <b>Documentación.</b></li> <li>- <b>Hermenéutica.</b></li> </ul>	Cinco profesionales de la construcción personal interno y consultores <b>externos</b> del ministerio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista</li> <li>- Observación</li> <li>- Análisis documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guía de entrevista.</li> <li>- Guía de observación</li> <li>- Ficha de análisis documental.</li> </ul>

Nota: Tomado de Anexo A-Matriz Metodológica

Como primer paso, para dar respuesta a los objetivos de la investigación, se realizó la técnica de triangulación de los instrumentos de recolección de datos.



Figura 1: Triangulación de instrumentos en la investigación,

Fuente: Adaptado de la tesis Violencia familiar: Estudio de casos en los usuarios del Ministerio Público de Huaral, por (Valdivia. 2016, pag.55)

### Entrevista 1

Para la recopilación de información se aplicaron entrevistas semiestructuradas a cinco profesionales: tres ingenieros civiles a quienes denominamos IGE1, IG2 y IG3, dos arquitectos a quienes denominamos AE1 y A2, en la elaboración de expedientes

de obra técnicos del ministerio Público del Perú ; los temas estuvieron orientados a conocer la gestión de las comunicaciones del proyecto bajo el enfoque PMI-PMBOK que llevan a cabo los profesionales en los proyectos obras de construcción de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público, de tal forma que la guía de entrevista estuvo focalizada en recopilar información acorde con las categorías establecidas en la investigación.



Figura 1: Triangulación de instrumentos en la investigación,  
Fuente: Adaptado de la tesis Violencia familiar: Estudio de casos en los usuarios del Ministerio Público de Huaral, por (Valdivia. 2016, pag.55)

Cada profesional y especialista fueron entrevistados de acuerdo a las pautas de guías de entrevista adjuntas en el Anexo 5- Instrumento de la investigación cualitativa, las cuales se elaboraron focalizadas en dar respuestas a las categorías de la investigación, de las cuales se llegó a obtener lo siguiente

<b>Guía de observación a Profesional de la construcción</b>
Fecha:
Hora de inicio:
Hora de término:
Participante:
Lugar:
Observador:

**Desarrollo de la observación**

1. Actividad que está realizando.
2. Que gestión está realizando.
3. Que herramientas de comunicación utiliza.

## Ficha de análisis Documentario

La siguiente ficha tiene por finalidad registrar información sobre documentos del proceso con el que se cuenta para el proceso de la gestión de las comunicaciones del proyecto en la elaboración de expedientes técnicos en el Ministerio Público, 08/05/2019

<b>Documentos</b>	<b>Tiene</b>		<b>Se reviso</b>	
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Título profesional	x		x	
Experiencia en elaboración y revisión de expedientes	x		x	
Informes de observaciones	x		x	

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1. Conclusiones

### Conclusiones relacionadas a las preguntas de investigación.

#### Conclusiones a nivel de Categorías y sub categorías

---

##### Primera conclusión

Si beneficia ya que nos permitirá garantizar el éxito del producto “expediente técnico”, al mejorar plazos ya que se podrán evitar los típicos imprevistos en la gestión del mismo. Al poner en práctica dicha planificación, se disminuirá de manera satisfactoria los errores en la ejecución física del proyecto. Dicha gestión si beneficia en la realización de los expedientes técnicos ya que al ponerlos en práctica se ubicará los trabas o cuellos de botella y de inmediato se tomarían las medidas adecuadas para poder superarlos y así cumplir con el objetivo propuesto optimizando plazos.

Si considero, porque gracias a ello se desarrollará un enfoque, un plan en la preparación de un expediente técnico. De desarrollar las actividades del proyecto argumentándose en las pretensiones de información para lograr llevar a cabo un expediente técnico. De la forma que son las ocupaciones requeridas para hacer repartir, recibir corroborar y abarcar la información. Acta de constitución del proyecto Si, porque define el plan correcto para las comunicaciones del emprendimiento sobre las bases de pretensiones y requisitos de información de los apasionados, para lograr realizar las misiones establecidas. En lo relativo a las entradas, en la situación de los consultores externos, el acta de constitución del emprendimiento (contrato), para este caso identifica la lista de interesados clave.

o Plan para la dirección del proyecto, en el caso del Ministerio Público, el Manual de Organización y Funciones-MOF y el Reglamento de Organización y Funciones-ROF se podrían considerar las guías para categorizar, asignar, gestionar y liberar los recursos del equipo que son parte del plan para la dirección del proyecto en la actualidad.

o Documentos del Proyecto, registro de incidentes En el Ministerio Publico los documentos son los registros de cambios, incidentes, lecciones aprendidas, informes de calidad, de riesgos y de interesados

o Factores ambientales de la empresa, los umbrales de riesgo no están definidos, cuando se identifica el riesgo ya no queda. La continuidad de los proyectos se ve afectada por el cambio de gobierno. Tiene relevancia la distribución geográfica y patrones culturales en la realización de los proyectos.

En el Ministerio Público los canales, herramientas y sistemas de comunicación establecidos en la gerencia de Infraestructura no han cambiado todavía, en el sector de trámite documentario sí.

o Activos de los procesos de la organización. no existen guías homogeneizadas para el desarrollo, intercambio, almacenamiento y restauración de información. Si bien existen, Información histórica, lecciones aprendidas, no se encuentran en una librería virtual de fácil accesibilidad.

Cada área usuaria considera dimensiones y funciones especiales de los espacios en el caso de los restos humanos el tema de la contaminación es un tema que hay que considerar para tener el menor impacto ambiental. Para mí, las reuniones con el área usuaria son muy importantes para plantear las directivas y ajustar los proyectos de los expedientes técnicos a su necesidad. En este caso por ejemplo el área Médico-Legal que serán los usuarios. Para acortar tiempos y evitar replanteos de ambientes. El plan de dirección de proyectos es de mayor relevancia con respecto a las directivas, manuales y pruebas por parte del área usuaria.

Plan para dirección, hay que trabajar desde la realización de términos de referencia, para contar con especialistas de objeto de la contratación. Tecnología de la comunicación, es importante y hace falta en la Gerencia de infraestructura, no se puede realizar el juicio de expertos porque faltan complementar personal con estos requisitos. Actualización a los documentos de proyectos (1 y 2 entregable corregidos) después del supervisor de proyecto.

Por lo antes expuesto se describió e interpretó de qué manera la “Planificación de la gestión de las comunicaciones” en el Ministerio Público actualmente a pesar que cuenta con manuales y directivas según indican los profesionales, no complementan con las necesidades directas de los interesados, por falta de comunicación en este proceso inicial, lo que dilata los tiempos en la elaboración de los documentos, al contar con observaciones cuando son evaluados por los interesados; se evidencia que es de relevancia la comunicación entre interesados y profesionales encargados.

## Segunda Conclusión

Dicha gestión si beneficia en la realización de los expedientes técnicos ya que al ponerlos en práctica se ubicará los trabas o cuellos de botella y de inmediato se tomarían las medidas adecuadas para poder superarlos y así cumplir con el objetivo propuesto optimizando plazos. Si beneficia, ya que podremos en un futuro cercano contar con nuestra propia tipología de herramientas y técnicas las cuales pondremos en práctica depende del tipo de proyecto a desarrollar. Se reflejaría en la optimización del producto final, ya que se evitaría en la ejecución del proyecto de adicionales los cuales se eleva el costo del mismo.

Si tiene un beneficio ya que gracias a ello se adquiere los requisitos de comunicación que los interesados necesitan. Si ya que un sistema de administración de la información brinda un grupo de utilidades nivel para que el director del emprendimiento capture, almacene y distribuya a los apasionados la información relativa a los costos, al avance del cronograma y al desarrollo del proyecto. De la forma que estos datos comúnmente ofrecen información acerca del estado y avance del emprendimiento con el nivel de aspecto requerido por los distintos apasionados. Sí, porque las informaciones de recopilados permitirán los reajustes de los documentos del Proyecto.

El plan para la dirección de proyectos puede realizar las gestiones para la actualizaciones anuales de la organización. Habilidades interpersonales y de equipo, las habilidades de los conocedores permite utilizar las herramientas sin temor y la continuidad de los documentos sin ningún entrampamiento en el instante de las visaciones de los mismos. La actualización de los documentos del proyecto, nos permitirá usar nuevas tecnologías para actualizar los procesos y mejorar los tiempos, el factor de planteamiento para capacitar al personal en el manejo de las actualizaciones preocupa por el tema presupuestario.

Documentos de proyectos (registro de cambios) son importantes. Históricos para no cometer las mismas deficiencias. La actualización de los documentos del proyecto, habilidades interpersonales, existe actualmente falta de especialistas para el seguimiento de proyectistas.

Por lo antes expuesto se describió e interpreto de que manera se presenta la gestión de comunicaciones, es importante mencionar que los entrevistados han mencionado la falta de actualización de programas (herramientas tecnológicas) lo que no permite fluidez en el cruce de información para la compatibilización de la información técnica y administrativa de los expedientes, considerando que la oficina de infraestructura tiene responsabilidad a nivel nacional, en muchos casos se observa que los proyectos cuentan con adicionales en obra.

### Tercera Conclusión

Dicho monitoreo se debería realizar programando plazos por actividad o fase por realizar. Si se incrementan acciones las cuales van dirigidas en favor de la calidad del producto. Si, ya que se debe mantener un control integral del desarrollo de la elaboración de los expedientes. Si tiene un provecho debido a que asistencia en la dirección del emprendimiento se consiguen documentos del emprendimiento, datos del desarrollo del trabajo, los componentes ambientales de la compañía y los activos de los procesos de la organización. Sí, porque se tiene juicio de profesionales, un sistema de información para la dirección de la compañía, la obtención de datos.

Tiene importancia porque se obtiene información de desarrollo del trabajo, las solicitudes de cambio, las actualizaciones al plan para la dirección del emprendimiento y las actualizaciones de los documentos del emprendimiento. Desarrollo en el trabajo, que tiene relación al desempeño de misiones, refleja en el área publica la recarga laboral dilata los tiempos para tener el desempeño esperado. Habilidades entre personas, nos van a permitir hacer más simple la medición o el chequeo. Desempeño en el trabajo, que está relacionado al rendimiento de metas, refleja en el sector público la recarga laboral dilata los tiempos para contar con el rendimiento deseado. Habilidades interpersonales, nos permitirán facilitar la medición o el monitoreo. La solicitud de cambio tiene relevancia en proceso de elaboración de expedientes técnicos. Por ejemplo, en la respuesta a las experiencias pasadas el CEA centro de administración documentaria, ha permitido realizar con mayor efectividad la ruta de la documentación en las diferentes áreas. Agilizando tiempos. Los datos de desempeño de trabajo. Referente al Juicio de expertos, encontramos que es necesario más experiencia que incluya criterio. Actualizaciones a los documentos del proyecto.

Por lo antes expuesto se describió e interpreto de qué manera se presenta al monitoreo de las comunicaciones lo relevante es juicio de expertos, muchos de los profesionales son jóvenes según nos refieren los entrevistados a cargo de las áreas en mención, estudios y obras y no consideran las experiencias anteriores ya que el sistema actual de comunicación administrativa necesita alimentarse para crear una base de material de consulta.

### **Conclusiones a nivel de observaciones**

---

Podemos concluir que las anotaciones del comportamiento de los entrevistado, cuentan con conocimiento del tema en otro lenguaje y con experiencias profesional al respecto a la elaboración de expedientes técnicos y ejecución de obra y gestión de las comunicaciones dentro de las que se manejan actualmente en la Oficina de infraestructura.

### **Conclusiones a nivel de evidencias documentarias**

---

Podemos concluir que las evidencias documentarias, existe en los informes y comunicaciones a través de correos electrónicos, pero no cuentan con una biblioteca virtual de lecciones aprendidas ni documentación escaneada codificada por expediente técnico accesible al personal.

## **6.2. Recomendaciones**

Se recomienda según las respuestas y conclusiones de entrevistas realizadas en la presente investigación y bajo el enfoque de la Guía práctica de PMI-PMBOK, lo siguiente a nivel Categorías:

### *C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones*

Se recomienda según las respuestas y conclusiones de entrevistas bajo el enfoque de la Guía práctica de PMI-PMBOK, en cuanto a la Planificación de la Gestión de las comunicaciones en los proyectos, en este caso de expedientes técnicos tomarse en cuenta las experiencias de dificultades de anteriores proyectos para la planificaciones

futuras y actualización y creación de formatos administrativos digitales y físicos de comunicación entre los profesionales, interesados, para complementar y facilitar un resultado en las comunicaciones en mención. Se evidencia la necesidad de contar con una planificación desde la dirección de proyectos en la que se encuentre incluida el área de conocimiento de las comunicaciones y su gestión para poder acortar los tiempos de elaboración de los proyectos, según enfoque de la investigación PMBOK.

### *C2 Gestionar las Comunicaciones*

En lo referente a la gestión de comunicaciones, la presente investigación nos permitirá evidenciar que es importante la actualización e implementación de programas como herramientas tecnológicas que permitirán la fluidez en el cruce de información para la compatibilización de la información técnica (planos de diferentes especialidades) y administrativa (informes y biblioteca virtual de casos, etc.) de los expedientes técnicos, la capacitación del personal para el manejo de herramientas virtuales, considerando que la oficina de infraestructura tiene responsabilidad a nivel nacional, y de esta manera agilizar los procesos en la gestión que se reflejaría en el cumplimiento de metas y mejor manejo de recursos económicos. Cabe precisar que las mejoras están sujetas al presupuesto asignado al Ministerio Público y directamente a la oficina de Infraestructura.

### *C3 Monitorear las Comunicaciones*

Para poder Monitorear las Comunicaciones se recomienda implementar una Biblioteca virtual de los casos de proyectos anteriores de fácil acceso al personal de la oficina de infraestructura del Ministerio Público, como material de consulta, además de cerrar los procesos administrativos (salidas), lo que permitirá tener una base para el mejor seguimiento y comunicación con los profesionales internos y externos involucrados en la realización de dichos expedientes técnicos

## BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES

- Álvarez-Gayou, J. L. (2003). *Como hacer investigación cualitativa*. México: Paidós.
- Balcázar, P., González, N., López -Fuentes, G., Gurrola, M., & Moysén, A. (2013). *Investigación cualitativa*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Barquero, A. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. San José de Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Bussiness School OBS Project Management. (2019). *¿Conoces la metodología del Project Management Institute (PMI)?* Obtenido de <https://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/herramientas-esenciales-de-un-project-manager/conoces-la-metodologia-pmi>
- Cáceres, J. (2010). *Creación de la unidad de recursos humanos en la empresa Petroservicios, S.A.* Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Cardenas, L. (2015). *Estrategias para optimizar los costos de Recursos Humanos en las empresas del sector construcción en la provincia de Lima*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Chiavenato, E. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (8ta edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Correia, M., Guillaud, H., Moriset, s., Sánchez, N., & Sevillano, E. (2014). *Lessons from vernacular heritage to sustainable achitecture*. Vilanova de Cerveira, Portugal: CRAterre.
- De La Cruz, L., & Mendoza, N. (2014). *Gestión de los recursos humanos y su relación en el desempeño laboral en la empresa Comape Constructora E.I.R.L – Huancayo, 2013*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Deslauriers, J.-P. (2004). *Investigación cualitativa: Guía práctica* (Vol. Universidad Tecnológica de Pereira). Colombia: Editorial Papiro.
- Dharma Consulting. (2014). *Curso Taller para certificación PMP* .
- Espejo A y Véliz J . (2013). *Aplicación de la extensión para la construcción de la guía del PMBOK, en la Gerencia de Proyecto de una presa de relaves en la unidad operativa Arcata-Arequipa*” (3 ed.). Arequipa.
- Galván, A. (2015). *Gestión de Comunicaciones según el Pmbok y su cuantificación aplicada a un proyecto*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Civil,

- Universidad Ricardo Palma, Facultad de ingeniería, Lima, Perú. Obtenido de [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1157/1/galvan\\_ap.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1157/1/galvan_ap.pdf)
- Gómez, D. (2014). *proyecto para el diseño, implementación y aplicación de un modelo de recursos humanos por competencias en la Empresa FARCOMED (FYBECA)*. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Groat, L., & Wang, D. (2013). *Architectural Research Methods* (2 ed.). United States of America: Wiley.
- Gurdián-Fernández, A. (2007). *El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa*. Obtenido de <https://web.ua.es/en/ice/documentos/recursos/materiales/el-paradigma-cualitativo-en-la-investigacion-socio-educativa.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación* (3era edición ed.). México D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- ISO. (2014). *Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2015*. España: ISO.
- Izcara, S. (2009). *La praxis de la investigación cualitativa: Guía para elaborar la tesis* (1 ed.). México: Plaza y Valdés.
- La Salle. (2019). *Recursos en project management*. Obtenido de <https://www.recursosenprojectmanagement.com/la-gestion-de-la-comunicacion/univerisadad>
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación: a propósito de la falla tectónica de la Revolución Bolivariana*. Venezuela: Editorial Alfa.
- López, A. (2013). *Curso ESIC de emprendimiento y gestión empresarial. Plan de Recursos Humanos*. Madrid, España: ESIC.
- MEF. (2018). *Investigación Cualitativa*. Universidad Autónoma del Estado de México, México.
- Ministerio de Obras Públicas, G. (2016). *Guía de Diseño Arquitectónico Mapuche para edificios y espacios públicos*. Santiago de Chile: Boreal Consultores.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. . (2014). *Metodología de la investigación: cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. . Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

- Oblitas, E. (2017). *Influencia de la aplicación de nueve áreas del conocimiento de la guía PMBOK a la obra hospital regional de alta complejidad de la libertad*. Tesis para obtener el grado de maestro en gerencia de la construcción moderna, Universidad Privada Antenor Orrego, Escuela de postgrado, Trujillo-Perú. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3723/1/RE\\_MAEST\\_ING\\_EDWARD.OBLITAS\\_NUEVE.AREAS.DEL.CONOCIMIENTO\\_DATOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3723/1/RE_MAEST_ING_EDWARD.OBLITAS_NUEVE.AREAS.DEL.CONOCIMIENTO_DATOS.pdf)
- Oседа, D., Santacruz, A., Zevallos, L., Sangama, J., Cosme, L., & Mendivel, R. (2018). *Fundamentos de la investigación científica*. Lima. Perú: Soluciones Gráficas.
- Pedro Costa, A., Cruz Sanchez Gomez, M., & Martin Cilleros, M. (2017). *La practica de la investigacion cualitativa: ejemplificacion de estudios*. Sao Roque - Portugal: Ludomdia.
- Pérez Ríos, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados economicos y financieros de la empresa restaurante*. Chiclayo.
- Peru Chapter. (2019). La Guía del PMBOK. Obtenido de <https://www.pmi.org.pe/pmbok6/>
- Piston, R. S., & Richardson, S. M. (2011). Designing an academic project management program: A collaboration between a university and a PMI chapter . *Journal of Information Systems Education*, 22(1), 55-72. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview>
- Sáenz-Campos, W., & Shedden-Harris, M. (2011). *Propuesta metodológica para la elaboración de planes de gestión de proyectos para el desarrollo de centros educativos públicos sustentables*. Tesis para optar por el grado académico de Maestría en Gerencia de Proyectos, Cartago. Obtenido de [https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/5703/PROPUESTA\\_METODOLOGICA\\_PLANES\\_SUSTENTABLES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/5703/PROPUESTA_METODOLOGICA_PLANES_SUSTENTABLES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salinas, S. (2017). *Aplicación del Pmbok y el Last Planner “Proyecto playa de estacionamientos bajo la calle Lima y Virgen Milagrosa Miraflores – Lima”*. Obtenido de <http://www.miraflores.gob.pe/Gestorw3b/files/pdf/OPIP.pdf>
- Sandoval, E. (2016). *Sugerencias en la gestión de los recursos humanos de las pyme’s constructoras para la mitigación de problemas presentes en sus actividades ligadas a la dirección y la toma de decisiones*. MÉXICO, D.F: Universidad Nacional Autónoma de México.

- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada* (1 ed.). Medellín, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Supo, J. (2012). *Seminarios de investigación científica: Metodología de la investigación para las ciencias de la salud*. Perú: CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Urrego, O. (2017). *La Importancia de un Buen Servicio en un Restaurante*. Espana: AutoresEditores.
- Valdivia, F. (2016). *Violencia familiar: Estudio de casos en los usuarios del Ministerio Público de Huaral*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Vargas, X. (2011). *¿Cómo hacer investigación cualitativa?* (2 ed.). México: ETXETA.
- Vitulas Quille, Y., & Reynoso Machaca, K. (2013). *Enoingeniería de los Putucos*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

# **ANEXO A: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Tabla 9

*Operacionalización de variables: Gestión de las Comunicaciones del Proyecto*

CATEGORIAS (dimensiones)	SUB CATEGORIAS (indicadores)	MÉTODOS	UNIDAD DE ANÁLISIS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Planificar la Gestión de las Comunicaciones <b>C1</b>	Entradas <b>S1C1</b> Herramientas y Técnicas <b>S2C1</b>  Salidas <b>S3C1</b>	Análisis <b>M1</b>  Inducción <b>M2</b>  Hermenéutica <b>M3</b>	Ingenieros y Arquitectos que laboran para y dentro del Ministerio Público	Entrevista <b>T1</b>  Observación <b>T2</b> Análisis documental <b>T3</b>	Guía de entrevista <b>I1</b> Guía de observación <b>I2</b> Ficha de análisis documental <b>I3</b>
Gestionar las Comunicaciones <b>C1</b>	Entradas <b>S1C2</b> Herramientas y Técnicas <b>S2C2</b>  Salidas <b>S3C2</b>			Entrevista <b>T1</b>  Observación <b>T2</b> Análisis documental <b>T3</b>	
Monitorear las Comunicaciones <b>C3</b>	Entradas <b>S1C3</b> Herramientas y Técnicas <b>S2C3</b>  Salidas <b>S3C3</b>			Entrevista <b>T1</b>  Observación <b>T2</b> Análisis documental <b>T3</b>	

Elaboración propia Fuente PMBOK 6ta edición, 2019

## **ANEXO B: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión de las Comunicaciones del Proyecto bajo Enfoque PMI-PMBOK: Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos en el Ministerio Público del Perú, 2019.

NOMBRE	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	CATEGORIAS (dimensiones)	SUB CATEGORIAS (indicadores)
Gestión de las comunicaciones del proyecto bajo Enfoque PMI-PMBOK : Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos en el Ministerio Publico del Peru, 2019	¿ De que manera se puede describir e interpretar la Gestión de las Comunicaciones de Proyectos bajo el Enfoque PMI-PMBOK : Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos del Ministerio Publico del Perú, 2019	Describir e interpretar de que manera se presenta la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto bajo Enfoque PMI-PMBOK : Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos del Ministerio Publico del Peru, 2019.	¿Cómo se puede describir e interpretar la <b>Planificación de la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto</b> bajo el Enfoque PMI- PMBOK: Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboracion de Expedientes Tecnicos en el Ministerio Publico del Perú, 2019	Describir e interpretar de que manera se presenta la <b>Planificación de la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto</b> bajo el Enfoque PMI-PMBOK : Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboracion de Expedientes Tecnicos en el Ministerio Publico del Peru, 2019	Planificar <b>C1</b>	Entradas <b>S1C1</b> Herramientas y Técnicas <b>S2C1</b> Salidas <b>S3C1</b>
			¿Cómo se puede describir e interpretar el <b>Gestionar las Comunicaciones del Proyecto</b> bajo el Enfoque PMI-PMBOK : Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboracion de Expedientes Tecnicos en el Ministerio Publico del Perú, 2019	Describir e interpretar de que manera se presentan el <b>Gestionar las Comunicaciones del Proyecto</b> bajo el Enfoque PMI-PMBOK en los plazos de liquidacion: Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboracion de Expedientes Tecnicos en el Ministerio Publico del Perú, 2019	Gestionar <b>C2</b>	Entradas <b>S1C2</b> Herramientas y Técnicas <b>S2C2</b> Salidas <b>S3C2</b>
			¿Cómo se puede describir e interpretar el <b>Monitorear las Comunicaciones del Proyecto</b> bajo el Enfoque PMI-PMBOK : Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos en el Ministerio Publico del Perú, 2019	Describir e interpretar de que manera el <b>Monitorear las Comunicaciones del Proyecto</b> bajo el Enfoque PMI-PMBOK: Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos en el Ministerio Publico del Perú, 2019	Monitorear <b>C3</b>	Entradas <b>S1C3</b> Herramientas y Técnicas <b>S2C3</b>  Salidas <b>S3C3</b>

Fuente: Elaboración propia Fuente PMBOK 6ta edición, 2019

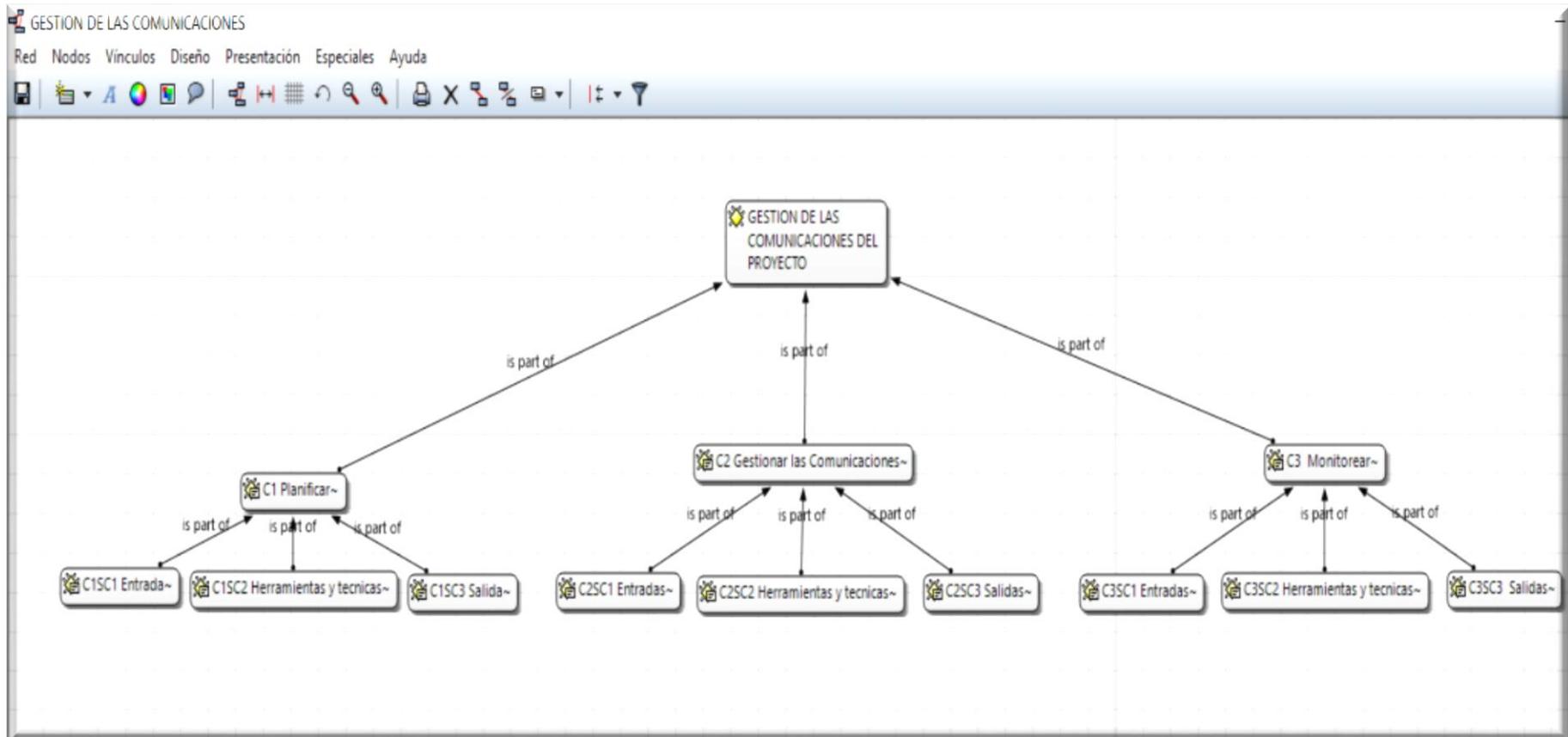
## **ANEXO C: MATRIZ METODOLÓGICA**

## MATRIZ METODOLÓGICA

MATRIZ METODOLÓGICA							
OBJETIVOS GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	CATEGORIAS (dimensiones)	SUB CATEGORIAS (indicadores)	MÉTODOS	UNIDAD DE ANÁLISIS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Describir e interpretar de que manera se presenta la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto bajo Enfoque PMI-PMBOK : Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboracion de Expedientes Tecnicos del Ministerio Publico del Peru, 2018.	Describir e interpretar de que manera se presenta el Planificar la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto bajo el Enfoque PMI-PMBOK : Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboracion de Expedientes Tecnicos en el Ministerio Publico del Peru, 2019	Planificar la Gestión de las Comunicaciones <b>C1</b>	Entradas <b>S1C1</b>  Herramientas y Técnicas <b>S2C1</b> Salidas <b>S3C1</b>	Análisis <b>M1</b>  Inducción <b>M2</b>  Hermenéutica <b>M3</b>	Ingenieros y Arquitectos que laboran para y dentro del Ministerio Publico	Entrevista <b>T1</b>  Observación <b>T2</b>  Análisis documentario <b>T3</b>	Guía de entrevista I1 Guía de observación I2 Ficha de análisis documentario I3
	Describir e interpretar de que manera se presentan el Gestionar las Comunicaciones del Proyecto bajo el Enfoque PMI-PMBOK: Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboracion de Expedientes Tecnicos en el Ministerio Publico del Perú, 2019	Gestionar las Comunicaciones <b>C1</b>	Entradas <b>S1C2</b>  Herramientas y Técnicas <b>S2C2</b>			Entrevista <b>T1</b>  Observación <b>T2</b>  Análisis documentario <b>T3</b>	Guía de entrevista I1 Guía de observación I2 Salidas <b>S3C2</b>
	Describir e interpretar de que manera el Monitorear las Comunicaciones del Proyecto bajo el Enfoque PMI-PMBOK: Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboracion de Expedientes Tecnicos en el Ministerio Publico del Perú, 2019	Monitorear las Comunicaciones <b>C3</b>	Entradas <b>S1C3</b>  Herramientas y Técnicas <b>S2C3</b> Salidas <b>S3C3</b>			Entrevista <b>T1</b>  Observación <b>T2</b>  Análisis documentario <b>T3</b>	Guía de entrevista I1 Guía de observación I2 Ficha de análisis documentario I3

Fuente: Elaboración propia Fuente PMBOK 6ta edición, 2017

## **ANEXO D: RED ATLAS TI**



## **ANEXO E: INSTRUMENTOS**

## Guía de la entrevista semi-estructurada a:

<b>Fecha:</b>	<b>hora de inicio :</b>
<b>Lugar:</b>	<b>Fin:</b>
<b>Entrevistado:</b>	
<b>Entrevistador:</b>	

### Introducción.

**Estimado Ingeniero** (ra), Arquitecto (ta), se le solicita esta entrevista por la importancia que tiene su contribución sobre los efectos positivos en la **GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO** bajo Enfoque PMI-PMBOK : Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos del Ministerio Publico del Perú, 2019. bajo un criterio cualitativo.

Esta entrevista es para fines de trabajo de investigación de tesis, por favor contestar de forma coloquial de acuerdo a la realidad. Agradezco su colaboración.

### Preguntas

#### **GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO**

##### **Planificar la Gestión de las Comunicaciones**

1. ¿Considera que el proceso de Planificar la Gestión de las Comunicaciones relativos a los documentos de las Entradas: Acta de constitución del proyecto, plan para la dirección del proyecto, documentos del proyecto, factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización; beneficia la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ? ¿Por qué?.
2. ¿De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: Juicio de expertos, análisis de requisitos de comunicación, tecnología de la comunicación, modelos de la comunicación, métodos de comunicación, habilidades interpersonales y de equipo, representación de datos, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ?
3. ¿En qué forma el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a los documentos de las Salidas como: plan de gestión de las comunicaciones, actualización al plan para la dirección del

proyecto, actualización a los documentos del proyecto; tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

### **Gestionar las Comunicaciones**

4. ¿Considera que el proceso de Gestionar las Comunicaciones relativos a los documentos de las Entradas: Plan para la dirección del proyecto, (plan para la gestión de las comunicaciones, plan de involucramiento de los interesados), documentos del proyecto (registro de cambios, registro de incidentes, registro de lecciones aprendidas, informe de calidad, informe de riesgos, registro de interesados) Informes de desempeño del trabajo, factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización; beneficia la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ? ¿Por qué?.
5. ¿De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: tecnología de la comunicación, método de comunicación, habilidades de comunicación, sistema de información para la dirección de proyectos, presentación de informes del proyecto, habilidades interpersonales, y de equipo, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ?
6. ¿En qué forma el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a los documentos de las Salidas como: comunicación del proyecto, actualización al plan para la dirección del proyecto, actualizaciones a los documentos del proyecto, actualizaciones a los activos de los procesos de la organización, tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

### **Monitorear las Comunicaciones**

7. ¿En qué forma el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a la documentación de Entradas como : plan para la dirección del proyecto, documentos del proyecto, datos de desempeño del trabajo, factor ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización, benefician la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?
8. ¿Cree usted que el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a Herramientas y Técnicas: juicio de expertos, sistema de información para la dirección de proyectos, análisis de datos, habilidades interpersonales y de equipos, reuniones, incrementa acciones para la mejora la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque

PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

9. ¿Es de la opinión que el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a la documentación de Salidas como: información de desempeño del trabajo, solicitudes de cambio, actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, actualizaciones a los documento del proyecto; tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

<b>Anotaciones observadas del entrevistador:</b>
<b>OBSERVACIÓN – N°</b>
<b>Fecha:</b>
<b>Hora de Inicio:</b>
<b>Hora de termino:</b>
<b>Lugar:</b>
<b>Entrevistado:</b>
<b>Observador:</b>
<b>Descripción de la observación</b>

<b>Ficha de análisis Documentario</b>				
La siguiente ficha tiene por finalidad registrar información sobre -----				
Documentos	Tiene		Se reviso	
	Si	No	Si	No
	x		x	
	x		x	
	x		x	

## **ANEXO F: TRANSCRIPCIÓN DE DATOS**

## Entrevista N°1 – A1

### ENTREVISTA N°1 A1

---

#### Planificar la Gestión de las Comunicaciones

1. ¿Considera que el proceso de Planificar la Gestión de las Comunicaciones relativos a los documentos de las Entradas: Acta de constitución del proyecto, plan para la dirección del proyecto, documentos del proyecto, factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización; beneficia la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ? ¿Por qué?.

Si beneficia ya que nos permitirá garantizar el éxito del producto “expediente técnico”, al mejorar plazos ya que se podrán evitar los típicos imprevistos en la gestión del mismo.

2. ¿De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: Juicio de expertos, análisis de requisitos de comunicación, tecnología de la comunicación, modelos de la comunicación, métodos de comunicación, habilidades interpersonales y de equipo, representación de datos, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ?

1. ¿En qué forma el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a los documentos de las Salidas como: plan de gestión de las comunicaciones, actualización al plan para la dirección del proyecto, actualización a los documentos del proyecto; tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

Al poner en práctica dicha planificación, se disminuirá de manera satisfactoria los errores en la ejecución física del proyecto.

Dicha planificación se debe dar de manera integral, ya que el ciclo del proyecto no solo finaliza con su ejecución física, sino hasta su misma operación y mantenimiento.

#### Gestionar las Comunicaciones

4. ¿Considera que el proceso de Gestionar las Comunicaciones relativos a los documentos de las Entradas: Plan para la dirección del proyecto, (plan para la gestión de las comunicaciones, plan de involucramiento de los interesados), documentos del proyecto (registro de cambios, registro de incidentes, registro de lecciones aprendidas, informe de calidad, informe de riesgos, registro de interesados) Informes de desempeño del trabajo, factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización; beneficia la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ? ¿Por qué?. Dicha gestión si beneficia en la elaboración de los expedientes técnicos ya que al ponerlos en práctica se ubicara los

trabas o cuellos de botella y de inmediato se tomarían las medidas adecuadas para poder superarlos y así cumplir con el objetivo trazado optimizando plazos.

5. ¿De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: tecnología de la comunicación, método de comunicación, habilidades de comunicación, sistema de información para la dirección de proyectos, presentación de informes del proyecto, habilidades interpersonales,

y de equipo, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ?

Si beneficia, ya que podremos en un futuro cercano contar con nuestra propia **tipología de herramientas y técnicas** las cuales pondremos en práctica de acuerdo al tipo de proyecto a desarrollar.

6. ¿En qué forma el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a los documentos de las Salidas como: comunicación del proyecto, actualización al plan para la dirección del proyecto, actualizaciones a los documentos del proyecto, actualizaciones a los activos de los procesos de la organización, tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

Se reflejaría en la optimización del producto final, ya que se evitaría en la ejecución del proyecto **de adicionales los cuales encarecen el costo del mismo.**

Si se debe realizar, ya que los interesados tienen un papel en el desarrollo del proyecto, y sus experiencias serán de gran aporte para una alcanzar una mejor gestión.

### **Monitorear las Comunicaciones**

7. ¿En qué forma el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a la documentación de Entradas como : plan para la dirección del proyecto, documentos del proyecto, datos de desempeño del trabajo, factor ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización, benefician la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

Dicho monitoreo se debería realizar programando plazos por actividad o fase por realizar.

8. ¿Cree usted que el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a Herramientas y Técnicas: juicio de expertos, sistema de información para la dirección de proyectos, análisis de datos, habilidades interpersonales y de equipos, reuniones, incrementa acciones para la mejora la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

Si se incrementan acciones las cuales van dirigidas en favor de la calidad del producto. Si se debe realizar, ya que los interesados tiene un papel en el desarrollo del proyecto, y sus experiencias serán de gran aporte para una alcanzar una mejor gestión.

9. ¿Es de la opinión que el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a la documentación de Salidas como: información de desempeño del trabajo, solicitudes de cambio, actualizaciones al plan

para la dirección del proyecto, actualizaciones a los documento del proyecto; tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

Si, ya que se debe mantener un control integral del desarrollo de la elaboración de los expedientes técnicos.

## Observación N°1

<b>Descripción de la observación</b>
<b>OBSERVACIÓN – A1</b>
<b>Fecha: 21/05/2019</b>
<b>Hora de Inicio:11:00 am</b>
<b>Hora de termino:12:00 am</b>
<b>Lugar: Oficina de Infraestructura, Proyectos de Inversión -MPFN</b>
<b>Entrevistado: A1</b>
<b>Observador: Martha Ricalde Casaverde</b>

El día martes se realiza la observación al profesional, se encontraba realizando consultas de un trabajo para el área de Proyectos de Inversión de la Oficina de Infraestructura, se pudo apreciar que tiene conocimiento del proceso de elaboración de expedientes técnicos, especialistas en arquitectura manejo de programas tecnológicos para visualizar planos y trabajarlos, pero solicitaba información de funcionamiento de áreas a proyectar.

### **Conclusiones:**

Tiene conocimiento del tema de la investigación, cuenta con experiencia y conocimiento en la elaboración de técnico y administrativos. Se desarrolla con el personal cordialmente. Solicita información pero no existe información ordenada física ni virtual.

Se comunica a través de correos electrónicos o personalmente. Las absolución de preguntas y consultas son físicas y presenciales de los expedientes técnicos, no cuentan con una base de información digital.

## Ficha de análisis Documentario - A1

La siguiente ficha tiene por finalidad registrar información sobre la actual Gestión de las comunicaciones

Documentos	Tiene		Se reviso	
	Si	No	Si	No
Sistema de consulta correos	x		x	
Informes de observaciones	x		x	
Manuales virtuales		x		x

ENTREVISTA N°2 IGE1

---

**Planificar la Gestión de las Comunicaciones**

1. ¿Considera que el proceso de Planificar la Gestión de las Comunicaciones relativos a los documentos de las Entradas: Acta de constitución del proyecto, plan para la dirección del proyecto, documentos del proyecto, factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización; beneficia la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ? ¿Por qué?.

Si considero, porque gracias a ello se desarrollara un enfoque un plan en la elaboración de un expediente técnico.

2. ¿De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: Juicio de expertos, análisis de requisitos de comunicación, tecnología de la comunicación, modelos de la comunicación, métodos de comunicación, habilidades interpersonales y de equipo, representación de datos, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ?

De desarrollar las actividades del proyecto basándose en las necesidades de información para poder elaborar un expediente técnico

3. ¿En qué forma el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a los documentos de las Salidas como: plan de gestión de las comunicaciones, actualización al plan para la dirección del proyecto, actualización a los documentos del proyecto; tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

De la forma que son las actividades requeridas para crear distribuir, recibir confirmar y comprender la información.

**Gestionar las Comunicaciones**

4. ¿Considera que el proceso de Gestionar las Comunicaciones relativos a los documentos de las Entradas: Plan para la dirección del proyecto, (plan para la gestión de las comunicaciones, plan de involucramiento de los interesados), documentos del proyecto (registro de cambios, registro de incidentes, registro de lecciones aprendidas, informe de calidad, informe de riesgos, registro de interesados) Informes de desempeño del trabajo, factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización; beneficia la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ? ¿Por qué?.

Si tiene un beneficio ya que gracias a ello se adquiere los requisitos de comunicación que los interesados necesitan.

5. ¿De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: tecnología de la comunicación, método de comunicación, habilidades de comunicación, sistema de información para la dirección de proyectos, presentación de informes del proyecto, habilidades interpersonales, y de equipo, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ?

Si ya que un sistema de gestión de la información proporciona un conjunto de herramientas estándar para que el director del proyecto capture, almacene y distribuya a los interesados la información relativa a los costos, al avance del cronograma y al desempeño del proyecto.

6. ¿En qué forma el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a los documentos de las Salidas como: comunicación del proyecto, actualización al plan para la dirección del proyecto, actualizaciones a los documentos del proyecto, actualizaciones a los activos de los procesos de la organización, tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

De la forma que estos datos normalmente proporcionan información sobre el estado y avance del proyecto con el nivel de detalle requerido por los diferentes interesados.. Sí, porque la información de recopilados permitirán las actualizaciones a los documentos del Proyecto.

### **Monitorear las Comunicaciones**

7. ¿En qué forma el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a la documentación de Entradas como : plan para la dirección del proyecto, documentos del proyecto, datos de desempeño del trabajo, factor ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización, benefician la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

Si tiene un beneficio ya que ayuda en la dirección del proyecto se obtienen documentos del proyecto, datos del desempeño del trabajo, los factores ambientales de la empresa y los activos de los procesos de la organización.

8. ¿Cree usted que el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a Herramientas y Técnicas: juicio de expertos, sistema de información para la dirección de proyectos, análisis de datos, habilidades interpersonales y de equipos, reuniones, incrementa acciones para la mejora la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

Sí, porque se tiene juicio de expertos, un sistema de información para la dirección de la empresa, la obtención de datos.

9. ¿Es de la opinión que el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a la documentación de Salidas como: información de desempeño del trabajo, solicitudes de cambio, actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, actualizaciones a los documento del proyecto; tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

Tiene relevancia porque se obtiene información de desempeño del trabajo, las solicitudes de cambio, las actualizaciones al plan para la dirección del proyecto y las actualizaciones de los documentos del proyecto. Muchos de los profesionales **no** lo aplican por desconocimiento de la información del enfoque del PMBOK en su totalidad.

## Observación N°2

<b>OBSERVACIÓN – IGE1</b>
<b>Fecha:</b> 22/05/2019
<b>Hora de Inicio:</b> 1:00 am
<b>Hora de termino:</b> 2:00 am
<b>Lugar:</b> Oficina del participante
<b>Entrevistado:</b> IGE1
<b>Observador:</b> Martha Ricalde Casaverde
<b>Descripción de la observación</b>

El día miércoles se realiza la observación al profesional, se encontraba en su oficina realizando consultas de trabajo, se pudo apreciar que tiene conocimiento del proceso de elaboración de expedientes técnicos y ejecución de obra y del tema de estudio según el enfoque teórico.

### **Conclusiones:**

Tiene conocimiento del tema de la investigación lo expresa con otro lenguaje, cuenta con experiencia y conocimiento en la elaboración de expedientes técnico y ejecución de obra. Se desarrolla con el personal cordialmente.

## Ficha de análisis Documentario - IGE1

La siguiente ficha tiene por finalidad registrar información sobre la actual Gestión de las comunicaciones

Documentos	Tiene		Se reviso	
	Si	No	Si	No
Sistema de consulta correos	x		x	
Informes de observaciones	x		x	
Manuales virtuales del MPFN		x		x

### **Planificar la Gestión de las Comunicaciones**

1. ¿Considera que el proceso de Planificar la Gestión de las Comunicaciones relativos a los documentos de las Entradas: Acta de constitución del proyecto, plan para la dirección del proyecto, documentos del proyecto, factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización; beneficia la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ? ¿Por qué?.

Si, porque define el plan adecuado para las comunicaciones del proyecto sobre las bases de necesidades y requisitos de información de los interesados, para poder cumplir con las metas establecidas. En lo relativo a las entradas, en el caso de los consultores externos; El acta de constitución del proyecto (contrato), para este caso identifica la lista de interesados clave. Plan para la dirección del proyecto Acta de constitución del proyecto en el caso del Ministerio Público, el Manual de Organización y Funciones-MOF y el Reglamento de Organización y Funciones-ROF se podrían considerar las guías para categorizar, asignar, gestionar y liberar los recursos del equipo que son parte del plan para la dirección del proyecto en la actualidad. Documentos del Proyecto, registro de incidentes En el caso del Ministerio Publico los documentos son los registros de cambios, incidentes, lecciones aprendidas, informes de calidad, de riesgos y de interesados. Factores ambientales de la empresa, los umbrales de riesgo no están definidos, la continuidad de los proyectos se ve afectada por el cambio de gobierno, tiene relevancia la distribución geográfica y patrones culturales en la realización de los proyectos que en la mayoría de los casos no son considerados. En el Ministerio Publico los canales, herramientas y sistemas de comunicación establecidos en la gerencia de Infraestructura no han cambiado todavía, en el área de trámite documentario sí. Activos de los procesos de la organización, no existen guías estandarizadas para el desarrollo, intercambio, almacenamiento y recuperación de información. Si bien existen, información histórica, lecciones aprendidas, no se encuentran en una librería virtual de fácil accesibilidad.

2. ¿De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: Juicio de expertos, análisis de requisitos de comunicación, tecnología de la comunicación, modelos de la comunicación, métodos de comunicación, habilidades interpersonales y de equipo, representación de datos, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ?
3. ¿En qué forma el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a los documentos de las Salidas como: plan de gestión de las comunicaciones, actualización al plan para la dirección del proyecto, actualización a los documentos del proyecto; tiene relevancia en la elaboración de los

expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

### **Gestionar las Comunicaciones**

4. ¿Considera que el proceso de Gestionar las Comunicaciones relativos a los documentos de las Entradas: Plan para la dirección del proyecto, (plan para la gestión de las comunicaciones, plan de involucramiento de los interesados), documentos del proyecto (registro de cambios, registro de incidentes, registro de lecciones aprendidas, informe de calidad, informe de riesgos, registro de interesados) Informes de desempeño del trabajo, factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización; beneficia la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ? ¿Por qué?.
5. ¿De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: tecnología de la comunicación, método de comunicación, habilidades de comunicación, sistema de información para la dirección de proyectos, presentación de informes del proyecto, habilidades interpersonales, y de equipo, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ?
6. ¿En qué forma el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a los documentos de las Salidas como: comunicación del proyecto, actualización al plan para la dirección del proyecto, actualizaciones a los documentos del proyecto, actualizaciones a los activos de los procesos de la organización, tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

### **Monitorear las Comunicaciones**

7. ¿En qué forma el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a la documentación de Entradas como : plan para la dirección del proyecto, documentos del proyecto, datos de desempeño del trabajo, factor ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización, benefician la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?
8. ¿Cree usted que el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a Herramientas y Técnicas: juicio de expertos, sistema de información para la dirección de proyectos, análisis de datos, habilidades interpersonales y de equipos, reuniones, incrementa acciones para la mejora la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?
9. ¿Es de la opinión que el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a la documentación de Salidas como: información de desempeño del trabajo, solicitudes de cambio, actualizaciones al plan

para la dirección del proyecto, actualizaciones a los documento del proyecto; tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

### Observación N°3

<b>OBSERVACIÓN N°3 – AE2</b>
<b>Fecha:</b> 24/05/2019
<b>Hora de Inicio:</b> 1:00 am
<b>Hora de termino:</b> 2:00 am
<b>Lugar:</b> Oficina del participante
<b>Entrevistado:</b> AE2
<b>Observador:</b> Martha Ricalde Casaverde
<b>Descripción de la observación</b>

El día viernes se realiza la observación al profesional, se encontraba realizando consultas de trabajow en su oficina, se pudo apreciar que tiene conocimiento del proceso de elaboración de expedientes técnicos y ejecución de obra y del tema de estudio según el enfoque teórico. No cuenta con acceso a información virtual para programación de áreas de parte de Infraestructura.

#### **Conclusiones:**

Tiene conocimiento del tema de la investigación lo expresa con otro lenguaje, cuenta con experiencia y conocimiento en la elaboración de expedientes técnico y ejecución de obra. Se desarrolla con el personal cordialmente. Dominio de herramientas tecnológicas.

**Planificar la Gestión de las Comunicaciones**

1. ¿Considera que el proceso de Planificar la Gestión de las Comunicaciones relativos a los documentos de las Entradas: Acta de constitución del proyecto, plan para la dirección del proyecto, documentos del proyecto, factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización; beneficia la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ? ¿Por qué?.

Cada área usuaria considera dimensiones y funciones especiales de los ambientes en el caso de los restos humanos el tema de la contaminación es un tema que hay que considerar para tener el menor impacto ambiental.

2. ¿De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: Juicio de expertos, análisis de requisitos de comunicación, tecnología de la comunicación, modelos de la comunicación, métodos de comunicación, habilidades interpersonales y de equipo, representación de datos, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ? ¿De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: Juicio de expertos, análisis de requisitos de comunicación, tecnología de la comunicación, modelos de la comunicación, métodos de comunicación, habilidades interpersonales y de equipo, representación de datos, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ?

Para mí, las reuniones con el área usuaria son muy importantes para plantear las directivas y ajustar los proyectos de los expedientes técnicos a su necesidades. En este caso por ejemplo el área Medico. Legal que serán los usuarios. Para acortar tiempos y evitar replanteos de ambientes.

3. ¿En qué forma gestión de las comunicaciones, actualización al plan para la dirección del proyecto, actualización a los documentos del proyecto; tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

El plan de dirección de proyectos es de mayor relevancia con respecto a las directivas, manuales y pruebas por parte del área usuaria.

## **Gestionar las Comunicaciones**

4. ¿Considera que el proceso de Gestionar las Comunicaciones relativos a los documentos de las Entradas: Plan para la dirección del proyecto, (plan para la gestión de las comunicaciones, plan de involucramiento de los interesados), documentos del proyecto (registro de cambios, registro de incidentes, registro de lecciones aprendidas, informe de calidad, informe de riesgos, registro de interesados) Informes de desempeño del trabajo, factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización; beneficia la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ? ¿Por qué?.

El plan para la dirección de proyectos se puede realizar las gestiones para las actualizaciones anuales de la organización.

5. ¿De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: tecnología de la comunicación, método de comunicación, habilidades de comunicación, sistema de información para la dirección de proyectos, presentación de informes del proyecto, habilidades interpersonales, y de equipo, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ?

Habilidades interpersonales y de equipo, las habilidades de los conoedores permite utilizar las herramientas sin temor y la continuidad de los documentos sin ningún entrapamiento en el momento de las vacaciones de los mismos.

6. ¿En qué forma el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a los documentos de las Salidas como: comunicación del proyecto, actualización al plan para la dirección del proyecto, actualizaciones a los documentos del proyecto, actualizaciones a los activos de los procesos de la organización, tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

La actualización de los documentos del proyecto, nos permitirá usar nuevas tecnología para actualizar los procesos y mejorar los tiempos, el factor de planteamiento para capacitar al personal para el manejo de las actualizaciones preocupa por el tema presupuestario.

## **Monitorear las Comunicaciones**

7. ¿En qué forma el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a la documentación de Entradas como : plan para la dirección del proyecto, documentos del proyecto, datos de desempeño del trabajo, factor ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización, benefician la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

Desempeño en el trabajo, que está relacionado al rendimiento de metas, refleja en el sector público la recarga laboral dilata los tiempos para contar con el rendimiento deseado.

8. ¿Cree usted que el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a Herramientas y Técnicas: juicio de expertos, sistema de información para la dirección de proyectos, análisis de datos, habilidades interpersonales y de equipos, reuniones, incrementa acciones para la mejora la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?  
Habilidades interpersonales, nos permitirán facilitar la medición o el monitoreo.

9. ¿Es de la opinión que el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a la documentación de Salidas como: información de desempeño del trabajo, solicitudes de cambio, actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, actualizaciones a los documento del proyecto; tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?

Las solicitudes de cambio tiene relevancia en proceso de elaboración de expedientes técnicos. Por ejemplo en respuesta a las experiencias pasadas el CEA ha permitido realizar con mayor efectividad la ruta de la documentación en las diferentes áreas. Agilizando tiempos.

#### Observación N°4

<b>OBSERVACIÓN – IG2</b>
<b>Fecha:</b> 24/05/2019
<b>Hora de Inicio:</b> 2:30 pm
<b>Hora de termino:</b> 3:00 pm
<b>Lugar:</b> Oficina de Infraestructura, Estudios de Proyectos PFN
<b>Entrevistado:</b> IG2
<b>Observador:</b> Martha Ricalde Casaverde
<b>Descripción de la observación</b>

El día viernes se realiza la observación al profesional, se encontraba revisando Documentos de consultas de trabajo, se pudo apreciar que tiene conocimiento del proceso de elaboración de expedientes técnicos y ejecución de obra y dominio del tema de estudio según el enfoque teórico.

#### Conclusiones:

Tiene parcial conocimiento del tema de la investigación, cuenta varios años de experiencia en coordinación de proyectos y conocimiento en la elaboración de expedientes técnico y ejecución de obra. Se desarrolla con el personal cordialmente.

<b>Ficha de análisis Documentario – IG2</b>				
La siguiente ficha tiene por finalidad registrar información sobre la actual Gestión de las comunicaciones				
<b>Documentos</b>	<b>Tiene</b>		<b>Se reviso</b>	
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Sistema de consulta correos	x		x	
Informes de observaciones	x		x	
Manuales virtuales del MPFN		x		x

ENTREVISTA N°5 –IG3

---

**Planificar la Gestión de las Comunicaciones**

1. ¿Considera que el proceso de Planificar la Gestión de las Comunicaciones relativos a los documentos de las Entradas: Acta de constitución del proyecto, plan para la dirección del proyecto, documentos del proyecto, factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización; beneficia la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ? ¿Por qué?  
Plan para dirección, hay que trabajar desde la elaboración de términos de referencia, para contar con especialistas de objeto de la contratación.
2. ¿De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: Juicio de expertos, análisis de requisitos de comunicación, tecnología de la comunicación, modelos de la comunicación, métodos de comunicación, habilidades interpersonales y de equipo, representación de datos, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ?  
Tecnología de la comunicación, es importante y hace falta en la Gerencia de infraestructura, no se puede realizar el juicio de expertos porque faltan complementar.
3. ¿En qué forma el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a los documentos de las Salidas como: plan de gestión de las comunicaciones, actualización al plan para la dirección del proyecto, actualización a los documentos del proyecto; tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?  
Actualización a los documentos de proyectos (1 y 2 entregable corregidos) después de supervisor de proyecto

**Gestionar las Comunicaciones**

4. ¿Considera que el proceso de Gestionar las Comunicaciones relativos a los documentos de las Entradas: Plan para la dirección del proyecto, (plan para la gestión de las comunicaciones, plan de involucramiento de los interesados), documentos del proyecto (registro de cambios, registro de incidentes, registro de lecciones aprendidas, informe de calidad, informe de riesgos, registro de interesados) Informes de desempeño del trabajo, factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización; beneficia la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ? ¿Por qué?.

Documentos de proyectos (registro de cambios) son importantes. Historicos para no cometer las mismas deficiencias.

5. ¿De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: tecnología de la comunicación, método de comunicación, habilidades de comunicación, sistema de información para la dirección de proyectos, presentación de informes del proyecto, habilidades interpersonales, y de equipo, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ?  
Sistemas de información para la dirección del proyecto.
6. ¿En qué forma el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a los documentos de las Salidas como: comunicación del proyecto, actualización al plan para la dirección del proyecto, actualizaciones a los documentos del proyecto, actualizaciones a los activos de los procesos de la organización, tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?  
Actualizaciones a los documentos del proyecto habilidades, interpersonales, existe actualmente falta de especialistas para el monitoreo de proyectistas.

### **Monitorear las Comunicaciones**

7. ¿En qué forma el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a la documentación de Entradas como : plan para la dirección del proyecto, documentos del proyecto, datos de desempeño del trabajo, factor ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización, benefician la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?  
Los datos de desempeño de trabajo.
8. ¿Cree usted que el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a Herramientas y Técnicas: juicio de expertos, sistema de información para la dirección de proyectos, análisis de datos, habilidades interpersonales y de equipos, reuniones, incrementa acciones para la mejora la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?  
Juicio de expertos, encontramos que es necesario más experiencia que incluye criterio.
9. ¿Es de la opinión que el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a la documentación de Salidas como: información de desempeño del trabajo, solicitudes de cambio, actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, actualizaciones a los documento del proyecto; tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría? Actualizaciones a los documentos del proyecto.

## Observación N°5

<b>OBSERVACIÓN – IG3</b>	
<b>Fecha:</b> 24/05/2019	
<b>Hora de Inicio:</b> 3:00 pm	
<b>Hora de termino:</b> 4:30 pm	
<b>Lugar:</b> Oficina de Infraestructura PFN	
<b>Entrevistado:</b> IG5	
<b>Observador:</b> Martha Ricalde Casaverde	
<b>Descripción de la observación</b>	

El día viernes se realiza la observación al profesional, se encontraba absolviendo consultas de trabajo, se pudo apreciar que tiene conocimiento del proceso de elaboración de expedientes técnicos y ejecución de obra y parcial dominio del tema de estudio según el enfoque teórico.

### Conclusiones:

Tiene conocimiento del tema de la investigación, cuenta varios años de experiencia en coordinación de proyectos y conocimiento en la elaboración de expedientes técnico y ejecución de obra. Se desarrolla con el personal cordialmente.

<b>Ficha de análisis Documentario – IG3</b>				
La siguiente ficha tiene por finalidad registrar información sobre la actual Gestión de las comunicaciones				
Documentos	Tiene		Se reviso	
	Si	No	Si	No
Sistema de consulta correos	x		x	
Informes de observaciones	x		x	
Manuales virtuales del MPFN		x		x

<b>OBSERVACIÓN – IG3</b>
<b>Fecha: 23/05/2019</b>
<b>Hora de Inicio:3:00 pm</b>
<b>Hora de termino:4:30 pm</b>
<b>Lugar: Oficina de Infraestructura PFN</b>
<b>Entrevistado: IE1</b>
<b>Observador: Martha Ricalde Casaverde</b>
<b>Descripción de la observación</b>

### **GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO**

#### **Planificar la Gestión de las Comunicaciones**

10. ¿Considera que el proceso de Planificar la Gestión de las Comunicaciones relativos a los documentos de las Entradas: Acta de constitución del proyecto, plan para la dirección del proyecto, documentos del proyecto, factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización; beneficia la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ? ¿Por qué?. Cada área usuaria considera dimensiones y funciones especiales de los ambientes en el caso de los restos humanos el tema de la contaminación es un tema que hay que considerar para tener el menor impacto ambiental.
  
11. ¿De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: Juicio de expertos, análisis de requisitos de comunicación, tecnología de la comunicación, modelos de la comunicación, métodos de comunicación, habilidades interpersonales y de equipo, representación de datos, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ? ¿De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: Juicio de expertos, análisis de requisitos de comunicación, tecnología de la comunicación, modelos de la comunicación, métodos de comunicación, habilidades interpersonales y de equipo, representación de datos, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ?  
 Para mi, las reuniones con el área usuaria son muy importantes para plantear las directivas y ajustar los proyectos de los expedientes técnicos a su necesidades. En este caso por ejemplo el área Medico. Legal que serán los usuarios. Para acortar tiempos y evitar replanteos de ambientes.

12. ¿En qué forma gestión de las comunicaciones, actualización al plan para la dirección del proyecto, actualización a los documentos del proyecto; tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?
- El plan de dirección de proyectos es de mayor relevancia con respecto a las directivas, manuales y pruebas por parte del área usuaria.

### **Gestionar las Comunicaciones**

13. ¿Considera que el proceso de Gestionar las Comunicaciones relativos a los documentos de las Entradas: Plan para la dirección del proyecto, (plan para la gestión de las comunicaciones, plan de involucramiento de los interesados), documentos del proyecto (registro de cambios, registro de incidentes, registro de lecciones aprendidas, informe de calidad, informe de riesgos, registro de interesados) Informes de desempeño del trabajo, factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización; beneficia la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ? ¿Por qué?.
- El plan para la dirección de proyectos se puede realizar las gestiones para las actualizaciones anuales de la organización.
14. ¿De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: tecnología de la comunicación, método de comunicación, habilidades de comunicación, sistema de información para la dirección de proyectos, presentación de informes del proyecto, habilidades interpersonales, y de equipo, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría ?
- Habilidades interpersonales y de equipo, las habilidades de los conocedores permite utilizar las herramientas sin temor y la continuidad de los documentos sin ningún entrapamiento en el momento de las vacaciones de los mismos.
15. ¿En qué forma el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a los documentos de las Salidas como: comunicación del proyecto, actualización al plan para la dirección del proyecto, actualizaciones a los documentos del proyecto, actualizaciones a los activos de los procesos de la organización, tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?
- La actualización de los documentos del proyecto, nos permitirá usar nuevas tecnología para actualizar los procesos y mejorar los tiempos, el factor de planteamiento para capacitar al personal para el manejo de las actualizaciones preocupa por el tema presupuestario.

### Monitorear las Comunicaciones

16. ¿En qué forma el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a la documentación de Entradas como : plan para la dirección del proyecto, documentos del proyecto, datos de desempeño del trabajo, factor ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización, benefician la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?
- Desempeño en el trabajo, que está relacionado al rendimiento de metas, refleja en el sector publico la recarga laboral dilata los tiempos para contar con el rendimiento deseado.
17. ¿Cree usted que el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a Herramientas y Técnicas: juicio de expertos, sistema de información para la dirección de proyectos, análisis de datos, habilidades interpersonales y de equipos, reuniones, incrementa acciones para la mejora la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?
- Habilidades interpersonales, nos permitirán facilitar la medición o el monitoreo.
18. ¿Es de la opinión que el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a la documentación de Salidas como: información de desempeño del trabajo, solicitudes de cambio, actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, actualizaciones a los documento del proyecto; tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?
- Las solicitudes de cambio tiene relevancia en proceso de elaboración de expedientes técnicos. Por ejemplo en respuesta a las experiencias pasadas el CEA ha permitido realizar con mayor efectividad la ruta de la documentación en las diferentes áreas. Agilizando tiempos.

<b>OBSERVACIÓN – IG4</b>
<b>Fecha: 23/05/2019</b>
<b>Hora de Inicio:3:00 pm</b>
<b>Hora de termino:4:30 pm</b>
<b>Lugar: Oficina de Infraestructura PFN</b>
<b>Entrevistado: IG4</b>
<b>Observador: Martha Ricalde Casaverde</b>
<b>Descripción de la observación</b>

### **Ficha de análisis Documentario – IG4**

La siguiente ficha tiene por finalidad registrar información sobre la actual Gestión de las comunicaciones

<b>Documentos</b>	<b>Tiene</b>		<b>Se reviso</b>	
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Sistema de consulta correos	x		x	
Informes de observaciones	x		x	
Manuales virtuales del MPFN		x		x

## **ANEXO G: VALIDEZ DE INSTRUMENTO**

Título: "Gestión de las comunicaciones del proyecto bajo Enfoque PMI-PMBOK : Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos en el Ministerio Público del Perú, 2019"							Criterios de evaluación					Observación y recomendaciones
Categoría	Sub Categoría	Método	Unidad de Análisis	Técnicas	Instrumentos	Pregunta	Relevancia	Pertinencia	Susceptibilidad de cambio	Claridad en la formulación	Congruencia items - objetivo	
Planificar C1	Entradas S1C1	M1 Análisis	Ingenieros y arquitectos	T1 Entrevista	I1 Guía de entrevista	1. ¿Considera que el proceso de Planificar la Gestión de las Comunicaciones relativos a los documentos de las Entradas: Acta de constitución del proyecto, plan para la dirección del proyecto, documentos del proyecto, factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización; beneficia la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría? ¿Por qué? 2. ¿De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: Juicio de expertos, análisis de requisitos de comunicación, tecnología de la comunicación, modelos de la comunicación, métodos de comunicación, habilidades interpersonales y de equipo, representación de datos, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?						
	Herramientas y Técnicas S2C1	M2 Inducción		T2 Observación	I2 Guía de observación de campo	3. ¿En qué forma el proceso de Gestión de las comunicaciones en lo relativo a las salidas, actualización al plan para la dirección del proyecto, actualización a los documentos del proyecto; tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?						
	Salidas S3C1	M3 Hermenéutica	CI1	T3 Investigación documentada	I3 Ficha de análisis documental	4. ¿Considera que el proceso de Gestionar las Comunicaciones relativos a los documentos de las Entradas: Plan para la dirección del proyecto, (plan para la gestión de las comunicaciones, plan de involucramiento de los interesados), documentos del proyecto (registro de cambios, registro de incidentes, registro de lecciones aprendidas, informe de calidad, informe de riesgos, registro de interesados) Informes de desempeño del trabajo, factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización; beneficia la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría? ¿Por qué?						
Gestionar C2	Entradas S2C2					5. De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: tecnología de la comunicación, método de comunicación, habilidades de comunicación, sistema de información para la dirección de proyectos, presentación de informes del proyecto, habilidades interpersonales, y de equipo, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?						
	Herramientas y Técnicas S2C2					6. ¿En qué forma el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a los documentos de las Salidas como: comunicación del proyecto, actualización al plan para la dirección del proyecto, actualizaciones a los documentos del proyecto, actualizaciones a los activos de los procesos de la organización, tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?						
	Salidas S3C2					7. ¿En qué forma el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a la documentación de Entradas como: plan para la dirección del proyecto, documentos del proyecto, datos de desempeño del trabajo, factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización, benefician la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?						
Monitorear C3	Entradas S1C3					8. ¿De qué manera el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a Herramientas y Técnicas: juicio de expertos, sistema de información para la dirección de proyectos, análisis de datos, habilidades interpersonales y de equipos, reuniones, incrementa acciones para la mejora la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?						
	Herramientas y Técnicas S2C3					9. ¿Cuál es la opinión que el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a la documentación de Salidas como: información de desempeño del trabajo, solicitudes de cambio, actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, actualizaciones a los documentos del proyecto; tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?						
	Salidas S3C3											

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Gestión de las comunicaciones del proyecto bajo Enfoque PMI-PMBOK : Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos en el Ministerio Público del Perú" Entrevista semi estructurada

**OBJETIVO:** La entrevista es una técnica donde se tiene una interacción cara a cara con otra persona, mediante preguntas a través de las cuales se obtienen algunos datos (Balcázar, González, López -Fuentes, Gurrola, & Moysér

**DIRIGIDO A:** profesiones de la construcción ingenieros y arquitectos del Ministerio Público

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Guillen Valle, Oscar Rafael

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor / pHd.

**VALORACIÓN:**

Muy Alto    Bajo    Muy Bajo



**Ing. Oscar Rafael Guillen Valle**  
 Post Doctorado en Investigación Científica  
 Cualitativa y Cuantitativa.  
 Doctor of Philosophy - Ph.D.  
 Ingeniero Químico  
 CIP N° 75996



Título: "Gestión de las comunicaciones del proyecto bajo Enfoque PMI-PMBOK : Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos en el Ministerio Público del Perú, 2019"							Criterios de evaluación					Observación y recomendaciones	
Categoría	Sub Categoría	Método	Unidad de Análisis	Técnicas	Instrumentos	Pregunta	Relevancia	Pertinencia	Susceptibilidad de cambio	Claridad en la formulación	Congruencia ítems - objetivo		
Planificar C1	Entradas S1C1	M1 Análisis	Ingenieros y arquitectos	T1 Entrevista	I1 Guía de entrevista	1. ¿Considera que el proceso de Planificar la Gestión de las Comunicaciones relativos a los documentos de las Entradas: Acta de constitución del proyecto, plan para la dirección del proyecto, documentos del proyecto, factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización; beneficia la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría? ; Por qué? 2. ¿De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: Juicio de expertos, análisis de requisitos de comunicación, tecnología de la comunicación, modelos de la comunicación, métodos de comunicación, habilidades interpersonales y de equipo, representación de datos, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría? 3. ¿En qué forma el proceso de Gestión de las comunicaciones en lo relativo a las salidas, actualización al plan para la dirección del proyecto, actualización a los documentos del proyecto; tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?	✓	✓	✓	✓	✓		
		Herramientas y Técnicas S2C1		M2 Inducción	T2 Observación		I2 Guía de observación de campo	✓	✓	✓	✓	✓	
	Salidas S3C1	M3 Hermenéutica	CII1		T3 Investigación documentada		I3 Ficha de análisis documental	✓	✓	✓	✓		
Gestionar C2	Entradas S2C2					4. ¿Considera que el proceso de Gestionar las Comunicaciones relativos a los documentos de las Entradas: Plan para la dirección del proyecto, (plan para la gestión de las comunicaciones, plan de involucramiento de los interesados), documentos del proyecto (registro de cambios, registro de incidentes, registro de lecciones aprendidas, informe de calidad, informe de riesgos, registro de interesados) Informes de desempeño del trabajo, factores ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización; beneficia la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría? ; Por qué? 5. De qué manera el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a las Herramientas y Técnicas: tecnología de la comunicación, método de comunicación, habilidades de comunicación, sistema de información para la dirección de proyectos, presentación de informes del proyecto, habilidades interpersonales, y de equipo, reuniones, se refleja en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría? 6. ¿En qué forma el proceso de Gestionar las Comunicaciones en lo relativo a los documentos de las Salidas como: comunicación del proyecto, actualización al plan para la dirección del proyecto, actualizaciones a los documentos del proyecto, actualizaciones a los activos de los procesos de la organización, tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo el Enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?	✓	✓	✓	✓	✓		
							Herramientas y Técnicas S2C2	CII2	✓	✓	✓	✓	✓
							Salidas S3C2	CII3	✓	✓	✓	✓	✓
Monitorear C3	Entradas S1C3					7. ¿En qué forma el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a la documentación de Entradas como : plan para la dirección del proyecto, documentos del proyecto, datos de desempeño del trabajo, factor ambientales de la empresa, activos de los procesos de la organización, benefician la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría? 8. ¿En qué forma el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a Herramientas y Técnicas: juicio de expertos, sistema de información para la dirección de proyectos, análisis de datos, habilidades interpersonales y de equipos, reuniones, incrementa acciones para la mejora la elaboración de los expedientes técnicos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría? 9. ¿Es de la opinión que el proceso de Monitorear las Comunicaciones en lo relativo a la documentación de Salidas como: información de desempeño del trabajo, solicitudes de cambio, actualizaciones al plan para la dirección del proyecto, actualizaciones a los documentos del proyecto; tiene relevancia en la elaboración de los expedientes técnicos de los proyectos de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público bajo enfoque PMBOK y dentro de los mencionados cuales piensa son de importancia o cuales recomendaría?	✓	✓	✓	✓	✓		
							Herramientas y Técnicas S2C3	CIV1	✓	✓	✓	✓	✓
							Salidas S3C3	CIV2	✓	✓	✓	✓	✓
							✓	✓	✓	✓	✓		
							✓	✓	✓	✓	✓		

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Gestión de las comunicaciones del proyecto bajo Enfoque PMI-PMBOK : Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos en Entrevista semi estructurada

OBJETIVO: La entrevista es una técnica donde se tiene una interacción cara a cara con otra persona, mediante preguntas a través de las cuales se obtienen algunos datos (Balcázar, González, López -I

DIRIGIDO A: profesiones de la construcción ingenieros y arquitectos del Ministerio Público

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Castillo García, Rodolfo Francisco

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor / pHd.

VALORACIÓN:

Muy Alto Bajo Muy Bajo



**ANEXO H:**  
**RESULTADO DE LAS ENTREVISTAS**

## **Entrevista 1**

---

### *Categoría 1*

#### *C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones*

-Si beneficia ya que nos permitirá garantizar el éxito del producto “expediente técnico”, al mejorar plazos ya que se podrán evitar los típicos imprevistos en la gestión del mismo.  
-Al poner en práctica dicha planificación, se disminuirá de manera satisfactoria los errores en la ejecución física del proyecto.- Dicha gestión si beneficia en la elaboración de los expedientes técnicos ya que al ponerlos en práctica se ubicara los trabas o cuellos de botella y de inmediato se tomarían las medidas adecuadas para poder superarlos y así cumplir con el objetivo trazado optimizando plazos.

#### *SC1 Entrada*

Si beneficia ya que nos permitirá garantizar el éxito del producto “expediente técnico”, al mejorar plazos ya que se podrán evitar los típicos imprevistos en la gestión del mismo.

#### *SC2 Herramientas y técnicas*

Al poner en práctica dicha planificación, se disminuirá de manera satisfactoria los errores en la ejecución física del proyecto.

#### *SC3 Salidas*

Dicha gestión si beneficia en la elaboración de los expedientes técnicos ya que al ponerlos en práctica se ubicara los trabas o cuellos de botella y de inmediato se tomarían las medidas adecuadas para poder superarlos y así cumplir con el objetivo trazado optimizando plazos.

### *Categoría 2*

#### *C2 Gestionar las Comunicaciones*

-Dicha gestión si beneficia en la elaboración de los expedientes técnicos ya que al ponerlos en práctica se ubicara los trabas o cuellos de botella y de inmediato se tomarían las medidas adecuadas para poder superarlos y así cumplir con el objetivo trazado optimizando plazos.-Si beneficia, ya que podremos en un futuro cercano contar con nuestra propia tipología de herramientas y técnicas las cuales pondremos en práctica de acuerdo al tipo de proyecto a desarrollar.-Se reflejaría en la optimización del producto

final, ya que se evitaría en la ejecución del proyecto de adicionales los cuales encarecen el costo del mismo.

#### *SC1 Entradas*

Dicha gestión si beneficia en la elaboración de los expedientes técnicos ya que al ponerlos en práctica se ubicara los trabas o cuellos de botella y de inmediato se tomarían las medidas adecuadas para poder superarlos y así cumplir con el objetivo trazado optimizando plazos.

#### *SC2 Herramientas y técnicas*

Si beneficia, ya que podremos en un futuro cercano contar con nuestra propia tipología de herramientas y técnicas las cuales pondremos en práctica de acuerdo al tipo de proyecto a desarrollar.

#### *SC3 Salidas*

Se reflejaría en la optimización del producto final, ya que se evitaría en la ejecución del proyecto de adicionales los cuales encarecen el costo del mismo.

### *Categoría 3*

#### *C3 Monitorear las Comunicaciones*

-Dicho monitoreo se debería realizar programando plazos por actividad o fase por realizar.- Si se incrementan acciones las cuales van dirigidas en favor de la calidad del producto.-Si, ya que se debe mantener un control integral del desarrollo de la elaboración de los expedientes técnicos.

#### *SC1 Entradas*

Dicho monitoreo se debería realizar programando plazos por actividad o fase por realizar.

#### *SC2 Herramientas y técnicas*

Si se incrementan acciones las cuales van dirigidas en favor de la calidad del producto.

#### *SC3 Salidas*

Si, ya que se debe mantener un control integral del desarrollo de la elaboración de los expedientes técnicos.

## **Entrevista 2**

---

### *Categoría 1*

#### *CI Planificar la Gestión de las Comunicaciones*

-Si considero, porque gracias a ello se desarrollara un enfoque un plan en la elaboración de un expediente técnico.-De desarrollar las actividades del proyecto basándose en las necesidades de información para poder elaborar un expediente técnico.-De la forma que son las actividades requeridas para crear distribuir, recibir confirmar y comprender la información.

#### *SC1 Entradas*

Si considero, porque gracias a ello se desarrollara un enfoque un plan en la elaboración de un expediente técnico.

#### *SC2 Herramientas y técnicas*

De desarrollar las actividades del proyecto basándose en las necesidades de información para poder elaborar un expediente técnico.

#### *SC3 Salidas*

De la forma que son las actividades requeridas para crear distribuir, recibir confirmar y comprender la información.

### *Categoría 2*

#### *C2 Gestionar las Comunicaciones*

- Si tiene un beneficio ya que gracias a ello se adquiere los requisitos de comunicación que los interesados necesitan.-Si ya que un sistema de gestión de la información proporciona un conjunto de herramientas estándar para que el director del proyecto capture, almacene y distribuya a los interesados la información relativa a los costos, al avance del cronograma y al desempeño del proyecto.- De la forma que estos datos normalmente proporcionan información sobre el estado y avance del proyecto con el nivel de detalle requerido por los diferentes interesados. Sí, porque la información de recopilados permitirán las actualizaciones a los documentos del Proyecto.

#### *SC1 Entradas*

Si tiene un beneficio ya que gracias a ello se adquiere los requisitos de comunicación que los interesados necesitan.

### *SC2 Herramientas y técnicas*

Si ya que un sistema de gestión de la información proporciona un conjunto de herramientas estándar para que el director del proyecto capture, almacene y distribuya a los interesados la información relativa a los costos, al avance del cronograma y al desempeño del proyecto.

### *SC3 Salidas*

De la forma que estos datos normalmente proporcionan información sobre el estado y avance del proyecto con el nivel de detalle requerido por los diferentes interesados. Sí, porque la información de recopilados permitirán las actualizaciones a los documentos del Proyecto.

### *Categoría 3*

#### *C3 Monitorear las Comunicaciones*

-Si tiene un beneficio ya que ayuda en la dirección del proyecto se obtienen documentos del proyecto, datos del desempeño del trabajo, los factores ambientales de la empresa y los activos de los procesos de la organización.- Sí, porque se tiene juicio de expertos, un sistema de información para la dirección de la empresa, la obtención de datos.- Tiene relevancia porque se obtiene información de desempeño del trabajo, las solicitudes de cambio, las actualizaciones al plan para la dirección del proyecto y las actualizaciones de los documentos del proyecto

#### *SC1 Entradas*

Si tiene un beneficio ya que ayuda en la dirección del proyecto se obtienen documentos del proyecto, datos del desempeño del trabajo, los factores ambientales de la empresa y los activos de los procesos de la organización.

#### *SC2 Herramientas y técnicas*

Sí, porque se tiene juicio de expertos, un sistema de información para la dirección de la empresa, la obtención de datos.

#### *SC3 Salidas*

Tiene relevancia porque se obtiene información de desempeño del trabajo, las solicitudes de cambio, las actualizaciones al plan para la dirección del proyecto y las actualizaciones de los documentos del proyecto

### Entrevista 3

---

#### *Categoría 1*

##### *CI Planificar la Gestión de las Comunicaciones*

-Acta de constitución del proyecto Si, porque define el plan adecuado para las comunicaciones del proyecto sobre las bases de necesidades y requisitos de información de los interesados, para poder cumplir con las metas establecidas. En lo relativo a las entradas, en el caso de los consultores externos, el acta de constitución del proyecto (contrato), para este caso identifica la lista de interesados clave.

o Plan para la dirección del proyecto ,en el caso del Ministerio Público, el Manual de Organización y Funciones-MOF y el Reglamento de Organización y Funciones-ROF se podrían considerar las guías para categorizar, asignar, gestionar y liberar los recursos del equipo que son parte del plan para la dirección del proyecto en la actualidad.

o Documentos del Proyecto, registro de incidentes En el caso del Ministerio Publico los documentos son los registros de cambios, incidentes, lecciones aprendidas, informes de calidad, de riesgos y de interesados

o Factores ambientales de la empresa, los umbrales de riesgo no están definidos, cuando se identifica el riesgo ya no queda La continuidad de los proyectos se ve afectada por el cambio de gobierno. Tiene relevancia la distribución geográfica y patrones culturales en la realización de los proyectos.

En el Ministerio Publico los canales, herramientas y sistemas de comunicación establecidos en la gerencia de Infraestructura no han cambiado todavía, en el área de trámite documentario sí.

o Activos de los procesos de la organización. no existen guías estandarizadas para el desarrollo, intercambio, almacenamiento y recuperación de información. Si bien existen", Información histórica, lecciones aprendidas, no se encuentran en una librería virtual de fácil accesibilidad.- no respondió.-no respondió.

##### *SCI Entradas*

Acta de constitución del proyecto Si, porque define el plan adecuado para las comunicaciones del proyecto sobre las bases de necesidades y requisitos de información de los interesados, para poder cumplir con las metas establecidas. En lo relativo a las entradas, en el caso de los consultores externos, el acta de constitución del proyecto (contrato), para este caso identifica la lista de interesados clave.

o Plan para la dirección del proyecto

En el caso del Ministerio Público, el Manual de Organización y Funciones-MOF y el Reglamento de Organización y Funciones-ROF se podrían considerar las guías para categorizar, asignar, gestionar y liberar los recursos del equipo que son parte del plan para la dirección del proyecto en la actualidad.

o Documentos del Proyecto

Registro de incidentes En el caso del Ministerio Público los documentos son los registros de cambios, incidentes, lecciones aprendidas, informes de calidad, de riesgos y de interesados

o Factores ambientales de la empresa

Los umbrales de riesgo no están definidos, cuando se identifica el riesgo ya no queda. La continuidad de los proyectos se ve afectada por el cambio de gobierno. Tiene relevancia la distribución geográfica y patrones culturales en la realización de los proyectos. En el Ministerio Público los canales, herramientas y sistemas de comunicación establecidos en la gerencia de Infraestructura no han cambiado todavía, en el área de trámite documentario sí.

o Activos de los procesos de la organización

No existen guías estandarizadas para el desarrollo, intercambio, almacenamiento y recuperación de información. Si bien existen, Información histórica, lecciones aprendidas, no se encuentran en una librería virtual de fácil accesibilidad.

*SC2 Herramientas y técnicas*

no respondió.

*SC3 Salidas*

no respondió.

*Categoría 2*

*C2 Gestionar las Comunicaciones*

.-no respondió.- no respondió. -no respondió

*SC1 Entradas*

no respondió.

*SC2 Herramientas y técnicas*

no respondió.

*SC3 Salidas*

no respondió.

*Categoría 3*

*C3 Monitorear las Comunicaciones*

-no respondió.-no respondió.-no respondió.

*SC1 Entradas*

no respondió.

*SC2 Herramientas y técnicas*

no respondió.

*SC3 Salidas*

no respondió.

## **Entrevista 4**

---

### *Categoría 1*

#### *C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones*

-Cada área usuaria considera dimensiones y funciones especiales de los ambientes en el caso de los restos humanos el tema de la contaminación es un tema que hay que considerar para tener el menor impacto ambiental.- Para mí, las reuniones con el área usuaria son muy importantes para plantear las directivas y ajustar los proyectos de los expedientes técnicos a su necesidades. En este caso por ejemplo el área Medico. Legal que serán los usuarios. Para acortar tiempos y evitar replanteos de ambientes.- El plan de dirección de proyectos es de mayor relevancia con respecto a las directivas, manuales y pruebas por parte del área usuaria.

#### *SC1 Entradas*

Cada área usuaria considera dimensiones y funciones especiales de los ambientes en el caso de los restos humanos el tema de la contaminación es un tema que hay que considerar para tener el menor impacto ambiental.

#### *SC2 Herramientas y técnicas*

Para mí, las reuniones con el area usuaria son muy importantes para plantear las directivas y ajustar los proyectos de los expedientes tecnicos a su necesidades. En este caso por ejemplo el área Medico. Legal que serán los usuarios. Para acortar tiempos y evitar replanteos de ambientes.

#### *SC3 Salidas*

El plan de dirección de proyectos es de mayor relevancia con respecto a las directivas, manuales y pruebas por parte del área usuaria.

### *Categoría 2*

#### *C2 Gestionar las Comunicaciones*

-El plan para la dirección de proyectos se puede realizar las gestiones para la actualizaciones anuales de la organización.- Habilidades interpersonales y de equipo, las habilidades de los conocedores permite utilizar las herramientas sin temor y la continuidad de los documentos sin ningún entrampamiento en el momento de las

visaciones de los mismos.- La actualización de los documentos del proyecto, nos permitirá usar nuevas tecnología para actualizar los procesos y mejorar los tiempos, el factor de planteamiento para capacitar al personal para el manejo de las actualizaciones preocupa por el tema presupuestario.

#### *SC1 Entradas*

El plan para la dirección de proyectos se puede realizar las gestiones para la actualizaciones anuales de la organización.

#### *SC2 Herramientas y técnicas*

Habilidades interpersonales y de equipo, las habilidades de los conocedores permite utilizar las herramientas sin temor y la continuidad de los documentos sin ningún entrapamiento en el momento de las visaciones de los mismos

#### *SC3 Salidas*

La actualización de los documentos del proyecto, nos permitirá usar nuevas tecnología para actualizar los procesos y mejorar los tiempos, el factor de planteamiento para capacitar al personal para el manejo de las actualizaciones preocupa por el tema presupuestario.

### *Categoría 3*

#### *C3 Monitorear las Comunicaciones*

- Desempeño en el trabajo, que está relacionado al rendimiento de metas, refleja en el sector publico la recarga laboral dilata los tiempos para contar con el rendimiento deseado.-Habilidades interpersonales, nos permitirán facilitar la medición o el monitoreo.- La solicitud de cambio tiene relevancia en proceso de elaboración de expedientes técnicos. Por ejemplo en la respuesta a las experiencias pasadas el CEA ha permitido realizar con mayor efectividad la ruta de la documentación en las diferentes áreas. Agilizando tiempos.

#### *SC1 Entradas*

Desempeño en el trabajo, que esta relacionado al rendimiento de metas, refleja en el sector publico la recarga laboral dilata los tiempos para contar con el rendimiento deseado.

### *SC2 Herramientas y técnicas*

Habilidades interpersonales, nos permitirán facilitar la medición o el monitoreo.

### *SC3 Salidas*

La solicitud de cambio tiene relevancia en proceso de elaboración de expedientes técnicos. Por ejemplo en la respuesta a las experiencias pasadas el CEA ha permitido realizar con mayor efectividad la ruta de la documentación en las diferentes áreas. Agilizando tiempos.

## **Entrevista 5**

---

### *Categoría 1*

#### *C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones*

-Plan para dirección, hay que trabajar desde la elaboración de términos de referencia, para contar con especialistas de objeto de la contratación.- Tecnología de la comunicación, es importante y hace falta en la Gerencia de infraestructura, no se puede realizar el juicio de expertos por que en faltan complementar.-

Actualización a los documentos de proyectos (1 y 2 entregable corregidos) después del supervisor de proyecto.

#### *SC1 Entradas*

Plan para dirección, hay que trabajar desde la elaboración de términos de referencia, para contar con especialistas de objeto de la contratación.

#### *SC2 Herramientas y técnicas*

Tecnología de la comunicación, es importante y hace falta en la Gerencia de infraestructura, no se puede realizar el juicio de expertos por que en faltan complementar.

#### *SC3 Salidas*

Actualización a los documentos de proyectos (1 y 2 entregable corregidos) después del supervisor de proyecto.

### *Categoría 2*

#### *C2 Gestionar las Comunicaciones*

-Documentos de proyectos (registro de cambios) son importantes. Históricos para no cometer las mismas deficiencias.- Actualizaciones a los documentos del proyecto habilidades, interpersonales, existe actualmente falta de especialistas para el monitoreo de proyectistas.

#### *SC1 Entradas*

Documentos de proyectos (registro de cambios) son importantes. Históricos para no cometer las mismas deficiencias.

### SC3 Salidas

Actualizaciones a los documentos del proyecto habilidades, interpersonales, existe actualmente falta de especialistas para el monitoreo de proyectistas.

### *Categoría 3*

#### *C3 Monitorearlas Comunicaciones*

-Los datos de desempeño de trabajo.-Juicio de expertos, encontramos que es necesario más experiencia que incluye criterio.- Actualizaciones a los documentos del proyecto.

#### *SC1 Entradas*

Los datos de desempeño de trabajo.

#### *SC2 Herramientas y técnicas*

Juicio de expertos, encontramos que es necesario más experiencia que incluye criterio.

#### *SC3 Salidas*

Actualizaciones a los documentos del proyecto.

**ANEXO I: REPORTE DE LA ENTREVISTA A  
NIVEL CATEGORIAS**

## Reporte de consulta Categoría 1

---

UH:GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO BAJO ENFOQUE PMI-PMBOK

File: [F:\USER\Deskt...\GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO BAJO ENFOQUE PMI-PMBOK.hpr7]

Edited by:Super

Date/Time:2019-07-25 18:45:59

---

Filtro de documento:

No hay filtro activo -usar 5 documentos primarios en consulta

15 Citas encontradas por consulta:

"Ingenieros y Arquitectos que laboran para y dentro del Ministerio Pub"

"C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones"

---

### **P 1: Caso 1 - 1:4 [Si beneficia ya que nos permit..] (11:11) (Super)**

Códigos:[C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones - Familia: Ingenieros y Arquitectos que laboran para y dentro del Ministerio Pub]

No memos

Si beneficia ya que nos permitirá garantizar el éxito del producto “expediente técnico”, al mejorar plazos ya que se podrán evitar los típicos imprevistos en la gestión del mismo. Al poner en práctica dicha planificación, se disminuirá de manera satisfactoria los errores en la ejecución física del proyecto. Dicha gestión si beneficia en la elaboración de los expedientes técnicos ya que al ponerlos en práctica se ubicara los trabas o cuellos de botella y de inmediato se tomarían las medidas adecuadas para poder superarlos y así cumplir con el objetivo trazado optimizando plazos.

### **P 2: Caso 2 - 2:4 [Si considero, porque gracias a..] (11:11) (Super)**

Códigos:[C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones - Familia: Ingenieros y Arquitectos que laboran para y dentro del Ministerio Pub]

No memos

Si considero, porque gracias a ello se desarrollara un enfoque un plan en la elaboración de un expediente técnico. De desarrollar las actividades del proyecto basándose en las necesidades de información para poder elaborar un expediente técnico de la forma que son las actividades requeridas para crear distribuir, recibir confirmar y comprender la información.

**P 3: Caso 3 - 3:4 [Acta de constitución del proye..] (11:22) (Super)**

Códigos:[C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones - Familia: Ingenieros y Arquitectos que laboran para y dentro del Ministerio Pub]

No memos

Acta de constitución del proyecto Si, porque define el plan adecuado para las comunicaciones del proyecto sobre las bases de necesidades y requisitos de información de los interesados, para poder cumplir con las metas establecidas. En lo relativo a las entradas, en el caso de los consultores externos, el acta de constitución del proyecto (contrato), para este caso identifica la lista de interesados clave.

o Plan para la dirección del proyecto

En el caso del Ministerio Público, el Manual de Organización y Funciones-MOF y el Reglamento de Organización y Funciones-ROF se podrían considerar las guías para categorizar, asignar, gestionar y liberar los recursos del equipo que son parte del plan para la dirección del proyecto en la actualidad.

o Documentos del Proyecto

Registro de incidentes En el caso del Ministerio Publico los documentos son los registros de cambios, incidentes, lecciones aprendidas, informes de calidad, de riesgos y de interesados

o Factores ambientales de la empresa

Los umbrales de riesgo no están definidos, cuando se identifica el riesgo ya no queda  
La continuidad de los proyectos se ve afectada por el cambio de gobierno. Tiene relevancia la distribución geográfica y patrones culturales en la realización de los proyectos.

En el Ministerio Publico los canales, herramientas y sistemas de comunicación establecidos en la gerencia de Infraestructura no han cambiado todavía, en el área de trámite documentario sí.

o Activos de los procesos de la organización

No existen guías estandarizadas para el desarrollo, intercambio, almacenamiento y recuperación de información. Si bien existen, Información histórica, lecciones aprendidas, no se encuentran en una librería virtual de fácil accesibilidad.  
no respondió.

**P 4: Caso 4 - 4:4 [Cada área usuaria considera d..] (11:11) (Super)**

Códigos:[C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones - Familia: Ingenieros y Arquitectos que laboran para y dentro del Ministerio Pub]

No memos

Cada área usuaria considera dimensiones y funciones especiales de los ambientes en el caso de los restos humanos el tema de la contaminación es un tema que hay que considerar para tener el menor impacto ambiental. Para mí, las reuniones con el area usuaria son muy importantes para plantear las directivas y ajustar los proyectos de los expedientes tecnicos a su necesidades. En este caso por ejemplo el area Medico. Legal que seran los usuarios. Para acortar tiempos y evitar replanteos de ambientes. El plan de direccion de proyectos es de mayor relevancia con respecto a las directivas, manuales y pruebas por parte del área usuaria.

**P 5: Caso 5 - 5:8 [Documentos de proyectos (regis..] (23:23) (Super)**

Códigos:[C2 Gestionar las Comunicaciones - Familia: Ingenieros y Arquitectos que laboran para y dentro del Ministerio Pub]

No memos

Documentos de proyectos (registro de cambios) son importantes. Históricos para no cometer las mismas deficiencias. Sistemas de información para la dirección del proyecto. Actualizaciones a los documentos del proyecto habilidades, interpersonales, existe actualmente falta de especialistas para el monitoreo de proyectistas.

## **Reporte de consulta Categoría 2**

“C2 Gestionar las Comunicaciones”

---

### **P 1: Caso 1 - 1:8 [Dicha gestión si beneficia en ..] (23:23) (Super)**

Códigos:[C2 Gestionar las Comunicaciones - Familia: Ingenieros y Arquitectos que laboran para y dentro del Ministerio Pub]

No memos

Dicha gestión si beneficia en la elaboración de los expedientes técnicos ya que al ponerlos en práctica se ubicara los trabas o cuellos de botella y de inmediato se tomarían las medidas adecuadas para poder superarlos y así cumplir con el objetivo trazado optimizando plazos. Si beneficia, ya que podremos en un futuro cercano contar con nuestra propia tipología de herramientas y técnicas las cuales pondremos en práctica de acuerdo al tipo de proyecto a desarrollar. Se reflejaría en la optimización del producto final, ya que se evitaría en la ejecución del proyecto de adicionales los cuales encarecen el costo del mismo.

### **P 2: Caso 2 - 2:8 [Si tiene un beneficio ya que g..] (23:23) (Super)**

Códigos:[C2 Gestionar las Comunicaciones - Familia: Ingenieros y Arquitectos que laboran para y dentro del Ministerio Pub]

No memos

Si tiene un beneficio ya que gracias a ello se adquiere los requisitos de comunicación que los interesados necesitan. Si ya que un sistema de gestión de la información proporciona un conjunto de herramientas estándar para que el director del proyecto capture, almacene y distribuya a los interesados la información relativa a los costos, al avance del cronograma y al desempeño del proyecto. De la forma que estos datos normalmente proporcionan información sobre el estado y avance del proyecto con el nivel de detalle requerido por los diferentes interesados. Sí, porque la información de recopilados permitirán las actualizaciones a los documentos del Proyecto.

### **P 3: Caso 3 - 3:8 [no respondiono respondiono res..] (45:45) (Super)**

Códigos:[C2 Gestionar las Comunicaciones - Familia: Ingenieros y Arquitectos que laboran para y dentro del Ministerio Pub]

No memos

no respondió no respondió no respondió.

**P 4: Caso 4 - 4:8 [El plan para la dirección de p..] (23:23) (Super)**

Códigos:[C2 Gestionar las Comunicaciones - Familia: Ingenieros y Arquitectos que laboran para y dentro del Ministerio Pub]

No memos

El plan para la dirección de proyectos se puede realizar las gestiones para las actualizaciones anuales de la organización. Habilidades interpersonales y de equipo, las habilidades de los conocedores permite utilizar las herramientas sin temor y la continuidad de los documentos sin ningún entrapamiento en el momento de las visaciones de los mismos. La actualización de los documentos del proyecto, nos permitirá usar nuevas tecnología para actualizar los procesos y mejorar los tiempos, el factor de planteamiento para capacitar al personal para el manejo de las actualizaciones preocupa por el tema presupuestario.

**P 5: Caso 5 - 5:4 [Plan para dirección, hay que t..] (11:11) (Super)**

Códigos:[C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones - Familia: Ingenieros y Arquitectos que laboran para y dentro del Ministerio Pub]

No memos

Plan para dirección, hay que trabajar desde la elaboración de términos de referencia, para contar con especialistas de objeto de la contratación. Tecnología de la comunicación, es importante y hace falta en la Gerencia de infraestructura, no se puede realizar el juicio de expertos por que en faltan complementar. Actualización a los documentos de proyectos (1 y 2 entregable corregidos) despues de supervisor de proyecto

### **Reporte de consulta Categoría 3**

“C2 Gestionar las Comunicaciones”

---

#### **P 1: Caso 1 - 1:12 [Dicho monitoreo se debería rea..] (35:35) (Super)**

Códigos:[C3 Monitorear las Comunicaciones - Familia: Ingenieros y Arquitectos que laboran para y dentro del Ministerio Pub]

No memos

Dicho monitoreo se debería realizar programando plazos por actividad o fase por realizar. Si se incrementan acciones las cuales van dirigidas en favor de la calidad del producto. Si, ya que se debe mantener un control integral del desarrollo de la elaboración de los expedientes técnicos.

#### **P 2: Caso 2 - 2:12 [Si tiene un beneficio ya que a..] (35:35) (Super)**

Códigos:[C3 Monitorear las Comunicaciones - Familia: Ingenieros y Arquitectos que laboran para y dentro del Ministerio Pub]

No memos

Si tiene un beneficio ya que ayuda en la dirección del proyecto se obtienen documentos del proyecto, datos del desempeño del trabajo, los factores ambientales de la empresa y los activos de los procesos de la organización. Sí, porque se tiene juicio de expertos, un sistema de información para la dirección de la empresa, la obtención de datos. Tiene relevancia porque se obtiene información de desempeño del trabajo, las solicitudes de cambio, las actualizaciones al plan para la dirección del proyecto y las actualizaciones de los documentos del proyecto.

#### **P 3: Caso 3 - 3:12 [no respondió respondiono res..] (57:57) (Super)**

Códigos:[C3 Monitorear las Comunicaciones - Familia: Ingenieros y Arquitectos que laboran para y dentro del Ministerio Pub]

No memos

no respondió no respondió no respondió

**P 4: Caso 4 - 4:12 [Desempeño en el trabajo, que e..] (35:35) (Super)**

Códigos:[C3 Monitorear las Comunicaciones - Familia: Ingenieros y Arquitectos que laboran para y dentro del Ministerio Pub]

No memos

Desempeño en el trabajo, que esta relacionado al rendimiento de metas, refleja en el sector publico la recarga laboral dilata los tiempos para contar con el rendimiento deseado. Habilidades interpersonales, nos permitirán facilitar la medición o el monitoreo. La solicitudes de cambio tiene relevancia en proceso de elaboración de expedientes técnicos. Por ejemplo en respuesta a las experiencias pasadas el CEA ha permitido realizar con mayor efectividad la ruta de la documentación en las diferentes áreas. Agilizando tiempos.

**P 5: Caso 5 - 5:12 [Los datos de desempeño de trab..] (35:35) (Super)**

Códigos:[C3 Monitorear las Comunicaciones - Familia: Ingenieros y Arquitectos que laboran para y dentro del Ministerio Pub]

No memos

Los datos de desempeño de trabajo. Juicio de expertos, encontramos que es necesario mas experiencia que incluye criterio. Actualizaciones a los documentos del proyecto.

**ANEXO J: REPORTE DE LA ENTREVISTA A  
NIVEL SUB CATEGORIAS**

## Reporte de consulta

---

UH:GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO BAJO ENFOQUE  
PMI-PMBOK

File: [F:\USER\Deskt...\GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO  
BAJO ENFOQUE PMI-PMBOK.hpr7]

Edited by:Super

Date/Time:2019-07-25 18:49:58

---

Filtro de documento:

No hay filtro activo -usar 5 documentos primarios en consulta

5 Citas encontradas por consulta:

"C1SC1 Entradas"

---

### **P 1: Caso 1 - 1:5 [Si beneficia ya que nos permit..] (14:14) (Super)**

Códigos:[C1SC1 Entradas - Familia: C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones]

No memos

Si beneficia ya que nos permitirá garantizar el éxito del producto “expediente técnico”, al mejorar plazos ya que se podrán evitar los típicos imprevistos en la gestión del mismo.

### **P 2: Caso 2 - 2:5 [Si considero, porque gracias a..] (14:14) (Super)**

Códigos:[C1SC1 Entradas - Familia: C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones]

No memos

Si considero, porque gracias a ello se desarrollará un enfoque un plan en la elaboración de un expediente técnico.

### **P 3: Caso 3 - 3:5 [Acta de constitución del proye..] (25:35) (Super)**

Códigos:[C1SC1 Entradas - Familia: C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones]

No memos

Acta de constitución del proyecto Si, porque define el plan adecuado para las comunicaciones del proyecto sobre las bases de necesidades y requisitos de información de los interesados, para poder cumplir con las metas establecidas. En lo relativo a las entradas, en el caso de los consultores externos, el acta de constitución del proyecto (contrato), para este caso identifica la lista de interesados clave.

o Plan para la dirección del proyecto

En el caso del Ministerio Público, el Manual de Organización y Funciones-MOF y el Reglamento de Organización y Funciones-ROF se podrían considerar las guías para categorizar, asignar, gestionar y liberar los recursos del equipo que son parte del plan para la dirección del proyecto en la actualidad.

o Documentos del Proyecto

Registro de incidentes En el caso del Ministerio Publico los documentos son los registros de cambios, incidentes, lecciones aprendidas, informes de calidad, de riesgos y de interesados

o Factores ambientales de la empresa

Los umbrales de riesgo no están definidos, cuando se identifica el riesgo ya no queda La continuidad de los proyectos se ve afectada por el cambio de gobierno. Tiene relevancia la distribución geográfica y patrones culturales en la realización de los proyectos.

En el Ministerio Publico los canales, herramientas y sistemas de comunicación establecidos en la gerencia de Infraestructura no han cambiado todavía, en el área de trámite documentario sí.

o Activos de los procesos de la organización

No existen guías estandarizadas para el desarrollo, intercambio, almacenamiento y recuperación de información. Si bien existen, Información histórica, lecciones aprendidas, no se encuentran en una librería virtual de fácil accesibilidad.

**P 4: Caso 4 - 4:5 [Cada área usuaria considera d..] (14:14) (Super)**

Códigos:[C1SC1 Entradas - Familia: C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones]

No memos

Cada área usuaria considera dimensiones y funciones especiales de los ambientes en el caso de los restos humanos el tema de la contaminación es un tema que hay que considerar para tener el menor impacto ambiental.

**P 5: Caso 5 - 5:5 [Plan para dirección, hay que t..] (14:14) (Super)**

Códigos:[C1SC1 Entradas - Familia: C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones]

No memos

Plan para dirección, hay que trabajar desde la elaboración de términos de referencia, para contar con especialistas de objeto de la contratación.

## Reporte de consulta

---

UH:GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO BAJO ENFOQUE  
PMI-PMBOK

File: [F:\USER\Deskt...\GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO  
BAJO ENFOQUE PMI-PMBOK.hpr7]

Edited by:Super

Date/Time:2019-07-25 18:50:31

---

Filtro de documento:

No hay filtro activo -usar 5 documentos primarios en consulta

5 Citas encontradas por consulta:

"C1SC2 Herramientas y técnicas"

---

### **P 1: Caso 1 - 1:6 [Al poner en práctica dicha pla..] (17:17) (Super)**

Códigos:[C1SC2 Herramientas y técnicas - Familia: C1 Planificar la Gestión de las  
Comunicaciones]

No memos

Al poner en práctica dicha planificación, se disminuirá de manera satisfactoria los  
errores en la ejecución física del proyecto.

### **P 2: Caso 2 - 2:6 [De desarrollar las actividades..] (17:17) (Super)**

Códigos:[C1SC2 Herramientas y técnicas - Familia: C1 Planificar la Gestión de las  
Comunicaciones]

No memos

De desarrollar las actividades del proyecto basándose en las necesidades de  
información para poder elaborar un expediente técnico

**P 3: Caso 3 - 3:6 [no respondio] (39:39) (Super)**

Códigos:[C1SC2 Herramientas y técnicas - Familia: C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones]

No memos

no respondio

**P 4: Caso 4 - 4:6 [Para mi, las reuniones con el ..] (17:17) (Super)**

Códigos:[C1SC2 Herramientas y técnicas - Familia: C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones]

No memos

Para mi, las reuniones con el area usuaria son muy importatntes para plantear las directiavs y ajustar los proyectos de los expedientes tecnicos a su necesidades. En este caso por ejemplo el area Medico.legal que seran los usuarios. Para acortar tiempos y evitar replanteos de ambientes.

**P 5: Caso 5 - 5:6 [Tecnologia de la comunicaci3n,..] (17:17) (Super)**

Códigos:[C1SC2 Herramientas y técnicas - Familia: C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones]

No memos

Tecnologia de la comunicaci3n, es importante y hace falta en la Grencia de infraestructura, no se puede realizar el juicio de expertos por que en faltan complementar.

## Reporte de consulta

---

UH:GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO BAJO ENFOQUE  
PMI-PMBOK

File: [F:\USER\Deskt...\GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO  
BAJO ENFOQUE PMI-PMBOK.hpr7]

Edited by:Super

Date/Time:2019-07-25 18:50:56

---

Filtro de documento:

No hay filtro activo -usar 5 documentos primarios en consulta

5 Citas encontradas por consulta:

"C1SC3 Salidas"

---

### **P 1: Caso 1 - 1:7 [Dicha gestión si beneficia en ..] (20:20) (Super)**

Códigos:[C1SC3 Salidas - Familia: C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones]

No memos

Dicha gestión si beneficia en la elaboración de los expedientes técnicos ya que al ponerlos en práctica se ubicara los trabas o cuellos de botella y de inmediato se tomarían las medidas adecuadas para poder superarlos y así cumplir con el objetivo trazado optimizando plazos.

### **P 2: Caso 2 - 2:7 [de la forma que son las activi..] (20:20) (Super)**

Códigos:[C1SC3 Salidas - Familia: C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones]

No memos

de la forma que son las actividades requeridas para crear distribuir, recibir confirmar y comprender la información.

### **P 3: Caso 3 - 3:7 [no respondio] (42:42) (Super)**

Códigos:[C1SC3 Salidas - Familia: C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones]

No memos  
no respondio

**P 4: Caso 4 - 4:7 [El plan de direccion de proyec..] (20:20) (Super)**

Códigos:[C1SC3 Salidas - Familia: C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones]

No memos

El plan de dirección de proyectos es de mayor relevancia con respecto a las directivas, manuales y pruebas por parte del área usuaria.

**P 5: Caso 5 - 5:7 [Actualizacion a los documentos..] (20:20) (Super)**

Códigos:[C1SC3 Salidas - Familia: C1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones]

No memos

Actualización a los documentos de proyectos (1 y 2 entregable corregidos) despues de supervisor de proyecto

## Reporte de consulta

---

UH:GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO BAJO ENFOQUE  
PMI-PMBOK

File: [F:\USER\Deskt...\GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO  
BAJO ENFOQUE PMI-PMBOK.hpr7]

Edited by:Super

Date/Time:2019-07-25 18:51:28

---

Filtro de documento:

No hay filtro activo -usar 5 documentos primarios en consulta

5 Citas encontradas por consulta:

"C2SC1 Entradas"

---

### **P 1: Caso 1 - 1:9 [Dicha gestión si beneficia en ..] (26:26) (Super)**

Códigos:[C2SC1 Entradas - Familia: C2 Gestionar las Comunicaciones]

No memos

Dicha gestión si beneficia en la elaboración de los expedientes técnicos ya que al ponerlos en práctica se ubicará los trabas o cuellos de botella y de inmediato se tomarían las medidas adecuadas para poder superarlos y así cumplir con el objetivo trazado optimizando plazos.

### **P 2: Caso 2 - 2:9 [Si tiene un beneficio ya que g..] (26:26) (Super)**

Códigos:[C2SC1 Entradas - Familia: C2 Gestionar las Comunicaciones]

No memos

Si tiene un beneficio ya que gracias a ello se adquiere los requisitos de comunicación que los interesados necesitan.

**P 3: Caso 3 - 3:9 [no respondio] (48:48) (Super)**

Códigos:[C2SC1 Entradas - Familia: C2 Gestionar las Comunicaciones]

No memos

no respondio

**P 4: Caso 4 - 4:9 [El plan para la direccion de p..] (26:26) (Super)**

Códigos:[C2SC1 Entradas - Familia: C2 Gestionar las Comunicaciones]

No memos

El plan para la direccion de proyectos se puede realizar las gestiones para la actualizaciones anuales de la organización.

**P 5: Caso 5 - 5:9 [Documentos de proyectos (regis..)] (26:26) (Super)**

Códigos:[C2SC1 Entradas - Familia: C2 Gestionar las Comunicaciones]

No memos

Documentos de proyectos (registro de cambios) son importantes. Históricos para no cometer las mismas deficiencias.

## Reporte de consulta

---

UH:GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO BAJO ENFOQUE  
PMI-PMBOK

File: [F:\USER\Deskt...\GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO  
BAJO ENFOQUE PMI-PMBOK.hpr7]

Edited by:Super

Date/Time:2019-07-25 18:51:55

---

Filtro de documento:

No hay filtro activo -usar 5 documentos primarios en consulta

5 Citas encontradas por consulta:

"C2SC2 Herramientas y técnicas"

---

### **P 1: Caso 1 - 1:10 [Si beneficia, ya que podremos ..] (29:29) (Super)**

Códigos:[C2SC2 Herramientas y técnicas - Familia: C2 Gestionar las Comunicaciones]

No memos

Si beneficia, ya que podremos en un futuro cercano contar con nuestra propia tipología de herramientas y técnicas las cuales pondremos en práctica de acuerdo al tipo de proyecto a desarrollar.

### **P 2: Caso 2 - 2:10 [Si ya que un sistema de gestión..] (29:29) (Super)**

Códigos:[C2SC2 Herramientas y técnicas - Familia: C2 Gestionar las Comunicaciones]

No memos

Si ya que un sistema de gestión de la información proporciona un conjunto de herramientas estándar para que el director del proyecto capture, almacene y distribuya a los interesados la información relativa a los costos, al avance del cronograma y al desempeño del proyecto.

**P 3: Caso 3 - 3:10 [no respondio] (51:51) (Super)**

Códigos:[C2SC2 Herramientas y técnicas - Familia: C2 Gestionar las Comunicaciones]

No memos

no respondio

**P 4: Caso 4 - 4:10 [Habilidades interpersonales y ..] (29:29) (Super)**

Códigos:[C2SC2 Herramientas y técnicas - Familia: C2 Gestionar las Comunicaciones]

No memos

Habilidades interpersonales y de equipo, las habilidades de los conocedores permite utilizar las herramientas sin temor y la continuidad de los documentos sin ningun entrapamiento en el momento de las visaciones de los mismos.

**P 5: Caso 5 - 5:10 [Sistemas de informacion para l.] (29:29) (Super)**

Códigos:[C2SC2 Herramientas y técnicas - Familia: C2 Gestionar las Comunicaciones]

No memos

Sistemas de información para la dirección del proyecto.

## Reporte de consulta

---

UH:GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO BAJO ENFOQUE  
PMI-PMBOK

File: [F:\USER\Deskt...\GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO  
BAJO ENFOQUE PMI-PMBOK.hpr7]

Edited by:Super

Date/Time:2019-07-25 18:52:27

---

Filtro de documento:

No hay filtro activo -usar 5 documentos primarios en consulta

5 Citas encontradas por consulta:

"C2SC3 Salidas"

---

**P 1: Caso 1 - 1:11 [Se reflejaría en la optimizaci..] (32:32) (Super)**

Códigos:[C2SC3 Salidas - Familia: C2 Gestionar las Comunicaciones]

No memos

Se reflejaría en la optimización del producto final, ya que se evitaría en la ejecución del proyecto de adicionales los cuales encarecen el costo del mismo.

**P 2: Caso 2 - 2:11 [De la forma que estos datos no..] (32:32) (Super)**

Códigos:[C2SC3 Salidas - Familia: C2 Gestionar las Comunicaciones]

No memos

De la forma que estos datos normalmente proporcionan información sobre el estado y avance del proyecto con el nivel de detalle requerido por los diferentes interesados. Sí, porque la información de recopilados permitirán las actualizaciones a los documentos del Proyecto.

**P 3: Caso 3 - 3:11 [no respondio] (54:54) (Super)**

Códigos:[C2SC3 Salidas - Familia: C2 Gestionar las Comunicaciones]

No memos

no respondio

**P 4: Caso 4 - 4:11 [La actualizacion de los docume..] (32:32) (Super)**

Códigos:[C2SC3 Salidas - Familia: C2 Gestionar las Comunicaciones]

No memos

La actualizacion de los documentos del proyecto, nos permitira usar nuevas tecnologia para actualizar los procesos y mejorar los tiempos, el factor de planteamiento para capacitar al personal para el manejo de las actualizaciones preocupa por el tema presupuestario.

**P 5: Caso 5 - 5:11 [Actualizaciones a los documentos..] (32:32) (Super)**

Códigos:[C2SC3 Salidas - Familia: C2 Gestionar las Comunicaciones]

No memos

Actualizaciones a los documentos del proyecto habilidades, interpersonales, existe actualmente falta de especialistas para el monitoreo de proyectistas.

## Reporte de consulta

---

UH:GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO BAJO ENFOQUE  
PMI-PMBOK

File: [F:\USER\Deskt...\GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO  
BAJO ENFOQUE PMI-PMBOK.hpr7]

Edited by:Super

Date/Time:2019-07-25 18:52:51

---

Filtro de documento:

No hay filtro activo -usar 5 documentos primarios en consulta

5 Citas encontradas por consulta:

"C3SC1 Entradas"

---

**P 1: Caso 1 - 1:13 [Dicho monitoreo se debería rea..] (38:38) (Super)**

Códigos:[C3SC1 Entradas - Familia: C3 Monitorear las Comunicaciones]

No memos

Dicho monitoreo se debería realizar programando plazos por actividad o fase por realizar.

**P 2: Caso 2 - 2:13 [Si tiene un beneficio ya que a..] (38:38) (Super)**

Códigos:[C3SC1 Entradas - Familia: C3 Monitorear las Comunicaciones]

No memos

Si tiene un beneficio ya que ayuda en la dirección del proyecto se obtienen documentos del proyecto, datos del desempeño del trabajo, los factores ambientales de la empresa y los activos de los procesos de la organización.

**P 3: Caso 3 - 3:13 [no respondio] (60:60) (Super)**

Códigos:[C3SC1 Entradas - Familia: C3 Monitorear las Comunicaciones]

No memos

no respondio

**P 4: Caso 4 - 4:13 [Desempeño en el trabajo, que e..] (38:38) (Super)**

Códigos:[C3SC1 Entradas - Familia: C3 Monitorear las Comunicaciones]

No memos

Desempeño en el trabajo, que esta relacionado al rendimiento de metas, refleja en el sector público la recarga laboral dilata los tiempos para contar con el rendimiento deseado.

**P 5: Caso 5 - 5:13 [Los datos de desempeño de trab..] (38:38) (Super)**

Códigos:[C3SC1 Entradas - Familia: C3 Monitorear las Comunicaciones]

No memos

Los datos de desempeño de trabajo.

## Reporte de consulta

---

UH:GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO BAJO ENFOQUE  
PMI-PMBOK

File: [F:\USER\Deskt...\GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO  
BAJO ENFOQUE PMI-PMBOK.hpr7]

Edited by:Super

Date/Time:2019-07-25 18:53:16

---

Filtro de documento:

No hay filtro activo -usar 5 documentos primarios en consulta

5 Citas encontradas por consulta:

"C3SC2 Herramientas y técnicas"

---

### **P 1: Caso 1 - 1:14 [Si se incrementan acciones las..] (41:41) (Super)**

Códigos:[C3SC2 Herramientas y técnicas - Familia: C3 Monitorear las  
Comunicaciones]

No memos

Si se incrementan acciones las cuales van dirigidas en favor de la calidad del producto.

### **P 2: Caso 2 - 2:14 [Sí, porque se tiene juicio de ..] (41:41) (Super)**

Códigos:[C3SC2 Herramientas y técnicas - Familia: C3 Monitorear las  
Comunicaciones]

No memos

Sí, porque se tiene juicio de expertos, un sistema de información para la dirección de la  
empresa, la obtención de datos.

**P 3: Caso 3 - 3:14 [no respondio] (63:63) (Super)**

Códigos:[C3SC2 Herramientas y técnicas - Familia: C3 Monitorear las Comunicaciones]

No memos

no respondio

**P 4: Caso 4 - 4:14 [Habilidades interpersonales, n..] (41:41) (Super)**

Códigos:[C3SC2 Herramientas y técnicas - Familia: C3 Monitorear las Comunicaciones]

No memos

Habilidades interpersonales, nos permitirán facilitar la medición o el monitoreo.

**P 5: Caso 5 - 5:14 [Juicio de expertos, encontramos..] (41:41) (Super)**

Códigos:[C3SC2 Herramientas y técnicas - Familia: C3 Monitorear las Comunicaciones]

No memos

Juicio de expertos, encontramos que es necesario más experiencia que incluye criterio.

## Reporte de consulta

---

UH:GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO BAJO ENFOQUE  
PMI-PMBOK

File: [F:\USER\Deskt...\GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO  
BAJO ENFOQUE PMI-PMBOK.hpr7]

Edited by:Super

Date/Time:2019-07-25 18:53:37

---

Filtro de documento:

No hay filtro activo -usar 5 documentos primarios en consulta

5 Citas encontradas por consulta:

"C3SC3 Salidas"

---

**P 1: Caso 1 - 1:15 [ Si, ya que se debe mantener ..] (44:44) (Super)**

Códigos:[C3SC3 Salidas - Familia: C3 Monitorear las Comunicaciones]

No memos

Si, ya que se debe mantener un control integral del desarrollo de la elaboración de los expedientes técnicos.

**P 2: Caso 2 - 2:15 [Tiene relevancia porque se obt..] (44:44) (Super)**

Códigos:[C3SC3 Salidas - Familia: C3 Monitorear las Comunicaciones]

No memos

Tiene relevancia porque se obtiene información de desempeño del trabajo, las solicitudes de cambio, las actualizaciones al plan para la dirección del proyecto y las actualizaciones de los documentos del proyecto

**P 3: Caso 3 - 3:15 [no respondio] (66:66) (Super)**

Códigos:[C3SC3 Salidas - Familia: C3 Monitorear las Comunicaciones]

No memos

no respondió

**P 4: Caso 4 - 4:15 [La solicitudes de cambio tiene..] (44:44) (Super)**

Códigos:[C3SC3 Salidas - Familia: C3 Monitorear las Comunicaciones]

No memos

Las solicitudes de cambio tienen relevancia en proceso de elaboración de expedientes técnicos. Por ejemplo, en respuesta a las experiencias pasadas el CEA ha permitido realizar con mayor efectividad la ruta de la documentación en las diferentes áreas. Agilizando tiempos.

**P 5: Caso 5 - 5:15 [Actualizaciones a los documnt..] (44:44) (Super)**

Códigos:[C3SC3 Salidas - Familia: C3 Monitorear las Comunicaciones]

No memos

Actualizaciones a los documentos del proyecto.

## **ANEXO K: ARTÍCULO CIENTÍFICO**

# **“Gestión de las comunicaciones del proyecto bajo enfoque PMI-PMBOK: estudio de casos de ingenieros y arquitectos en la elaboración de expedientes técnicos en el Ministerio Público del Perú, 2019”**

Autores: Martha Ivone Ricalde Casaverde <sup>1</sup> & Oscar Rafael Guillen Valle <sup>2</sup>

<sup>1</sup> docente de la Facultad de Arquitectura Universidad Cesar Vallejo

<sup>2</sup> docente de Posgrado de la Universidad Ricardo Palma, consultor internacional en temas de investigación científica en Ando Educando SAC,

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo describir e interpretar de qué manera se presenta la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto bajo el Enfoque PMI-PMBOK: Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos del Ministerio Público del Perú, 2019.

Por tanto, su desarrollo se basa en un enfoque cualitativo de nivel y carácter descriptivo, con diseño de estudio de casos, en el cual se utilizan los métodos de la hermenéutica, así como las técnicas de la entrevista, observación y análisis documental, cuyos instrumentos fueron: la guía de entrevista, la guía de observación y la ficha de análisis documental, la unidad de análisis lo conformaron los profesionales ingenieros y arquitectos del Ministerio Público. Se utilizó para el análisis de la información recabada el software Atlas Ti. 7.8. Ha permitido evidenciar que es relevante y positiva la gestión de las comunicaciones del proyecto y que no es tomada en cuenta.

Palabras clave: PMI, PMBOK, Proyecto, Gestión de las comunicaciones de proyectos.

Recibido: xx de Agosto de 2019. Aceptado: xx de Agosto de 2019

Received: February xx, 20xx Accepted: June xx, 20xx

# **“Project communications management under the PMI-PMBOK approach: case studies of engineers and architects in the preparation of technical files in the Public Ministry of Peru, 2019”**

---

## **ABSTRAC**

*The present investigation describes the Management of the Communications of the Project under Focus PMI-PMBOK: study of cases of engineers and architects in the elaboration of technical files in the Public Ministry of Peru, 2019; in the search to answer in what way can the Communication Management of the Project be described and interpreted under the PMI-PMBOK Approach: Case Study of Engineers and Architects in the Preparation of Technical Files of the Public Ministry of Peru, 2019.*

*Therefore, its development is based on a qualitative approach of descriptive level and character, with case study design, in which the methods of hermeneutics is used, as well as the techniques of interviewing, observation and documentary analysis, whose instruments were: the interview guide, the observation guide and the documentary analysis file, the analysis unit was formed by the professional engineers and architects of the Public Ministry. Atlas Ti 7.8 software was used to analyze the information collected. t has allowed us to show that the project's communications management is relevant and positive and that it is not taken into account.*

**Keywords:** PMI, PMBOK, Project, Management of project communications.

## 1. INTRODUCCIÓN

Según la Constitución Política del Perú de 1993, el Ministerio Público es el organismo autónomo del Estado que tiene como funcionalidades primordiales la defensa de la legalidad, los derechos ciudadanos y los intereses públicos. Según el Reglamento de Organización y Funcionalidades del Ministerio Público, Encabezado II, Sub Título VII, Sub Capítulo XII, Artículo 90°, la Oficina Central de Infraestructura es el órgano de línea de la Gerencia General, encargada de ordenar, coordinar, dirigir y vigilar los métodos técnicos, administrativos y contractuales, y acciones inherentes para la formulación de fichas técnicas y/o estudios de pre inversión, elaboración de expedientes técnicos, ejecución, supervisión y liquidación de proyectos. (ROF del Ministerio Público, 2018).

La presente Tesis de Maestría se abordó desde el enfoque cualitativo en las ciencias sociales; tiene como problema general. De qué manera se puede describir e interpretar la Gestión de las Comunicaciones de Proyectos bajo el Enfoque PMI-PMBOK : Estudio de Casos de Ingenieros y Arquitectos en la Elaboración de Expedientes Técnicos del Ministerio Público del Perú, 2019 y se ha llevado a cabo desde el mes de febrero a julio del 2019, en la Oficina Central de Infraestructura del Ministerio Público, en las etapas de desarrollo de expedientes técnicos hasta la ejecución de los proyectos. Dicho enfoque proporciona pautas y fundamentos teóricos para la dirección de proyectos y los procesos relacionados, a las áreas de conocimiento, como el de la Gestión de las Comunicaciones del proyecto, (PMBOK, 2018). Que es un área de gestión que muchas veces no es tomada presente para planificar, controlar y hacer los proyectos” (Galván Oyague, 2015). La investigación nos permitirá lograr detallar e interpretar las secuelas de esta administración, aportando una utilidad que puede ser aplicada en los futuros proyectos.

## 2. MATERIALES Y METODO

El trabajo de investigación se desarrolla en base al enfoque cualitativo es de nivel y carácter descriptivo, en el cual se usará los métodos análisis, documentación y la hermenéutica; así como las técnicas de entrevista semi-estructurada, observación y análisis documental, acorde con (Alvarez-Gayou Jurgenson, 2003, págs. 80, 105, 163).

Acorde con Strauss y Corbin (2002, p. 26 y 27) en el libro “Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada”; la investigación cualitativa produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos, llevado a cabo con el objetivo de conocer conceptos y relaciones, y después organizarlos en un esquema explicativo teórico. Respecto a los autores Groat y Wang (2013, p. 257); the major strengths of qualitative research flow from its capacity to take in the rich and holistic qualities of real-life circumstances or settings. It is also inherently more flexible in its design and procedures, allowing adjustments to be made as the research proceeds. As such it is especially appropriate understanding the meanings and processes of people’s activities and artifacts.

Según Vasilachis de Gialdino (2006, p. 25) en el libro “Estrategias de investigación cualitativa”; la investigación cualitativa es ampliamente interpretativa en el sentido de que se interesa en las formas en las que el mundo social es interpretado, comprendido, experimentado y producido, basada en métodos de generación de datos flexibles y sensibles al contexto popular en el que se generan, y sostenida por procedimientos de exámen y aclaración que abarcan la comprensión de la complejidad, el detalle y el contexto. Así también según (Ñaupas Paitán et al., 2014), la investigación cualitativa; se sostiene en una concepción hermenéutica, sus métodos de recolección permiten tener acceso a datos para ser observados, descritos e interpretados. Estas características de la investigación cualitativa, nos ofrece una mayor flexibilidad y riqueza interpretativa al estudio para comprender e interpretar las Gestión de las Comunicaciones del proyecto en el Ministerio Público.

La investigación se desarrolla bajo el enfoque cualitativo, acorde con Vargas (2011, p. 15) al exponer a este tipo de investigación, se hace uso de la metodología cualitativa, la cual logra una postura epistemológica hermenéutica llamada también “interpretativa”. Así pues, de acuerdo a Guardián-Fernández (2007, p. 58,59) la investigación cualitativa posee las siguientes características del según las siguientes dimensiones: Tabla 3

Características del paradigma cualitativo - interpretativo y sus dimensiones

Dimensión	Interpretativo (Cualitativo)
Fundamentos	Fenomenología, teoría, interpretativa.
Naturaleza de la realidad	Dinámica, holística, contextualizada.
Finalidad	Comprender, explicar, interpretar la realidad.
Diseño	Flexible, envolvente, emergente.
Propósito	Profundización, limitada por el espacio y tiempo, hipótesis de trabajo/supuestos teóricos. Inductiva.
Relación objeto-sujeto	Interdependencia, estrechamente interrelacionados.
Explicación	Dialéctico-interpretativa. Interactiva. Prospectiva.
Técnicas, instrumentos, estrategias	Cualitativos, descriptivos.

	Investigador principal instrumento. Perspectiva de los participantes.
Análisis de datos	Inducción, analítica, triangulación.

Nota: Adaptado de “El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa”, por Gurdíán-Fernández (2007, p. 58,59). Costa Rica.

Paradigma Positivista para la presente investigación presenta las siguientes dimensiones:

Tabla 4

Dimensión	Interpretativo (Cualitativo)
Interes	Comprender Interpretar (comprensión mutua compartida).
Ontología (Naturaleza de la realidad)	Construida, holística, divergente, múltiple.
Relación sujeto-objeto	Interrelación, relación influida por factores subjetivos.
Propósito Generalizado	Hipótesis de trabajo en contexto y tiempo dado, explicaciones idiográficas, inductivas, cualitativas, centradas sobre diferencias.
Explicación: Casualidad	Interacción de factores.
Axiología (papel de los valores)	Valores dados, influyen en la selección del problema, teoría, método y análisis..

Nota: Adaptado de “Métodos y Técnicas de la Investigación Cualitativa”, por Dulio Oseda Gago, David Raul Hurtado Tiza, Liliam Carola Zevallos Solis, Atanacia Santacruz Espinoza, Jose Antonio Quintana Huaccho, Carlos Manuel Zacarias Mercado (2018, p. 23). Perú.

Tabla 5

Podemos precisar las dimensiones del paradigma interpretativo presenta los siguientes:

Dimensión	Interpretativo (Cualitativo)
Fundamentos	Fenomenología Teoría interpretativa.
Naturaleza de la realidad	Dinámica, múltiple.
Finalidad de la Investigación	Comprender e interpretar la realidad, los significados de las personas, percepciones, intenciones, acciones.
Relación sujeto-objeto	Dependencia. Se afectan, implicación investigador, interrelación.
Valores	Explícitos. Influyen en la Investigación.
Teoría práctica	Relacionadas, Retroalimentación mutua.
Criterios de calidad	Credibilidad, confirmación, transferibilidad.
Técnicas, instrumentos y estrategias	Cualitativo, descriptivo, investigador principal instrumento. Perspectivas participantes.
Análisis de datos	Cualitativo: Inducción, analítica, triangulación.

Nota: Adaptado de “Métodos y Técnicas de la Investigación Cualitativa”, por Dulio Oseda Gago, David Raul Hurtado Tiza, Liliam Carola Zevallos Solis, Atanacia Santacruz Espinoza, Jose Antonio Quintana Huaccho, Carlos Manuel Zacarias Mercado (2018, p. 26). Perú.

Así mismo, en la investigación se han adoptado los siguientes tipos de investigación según Landeau (2007, p. 53) en el libro “Elaboración de trabajos de investigación: a propósito de la falla tectónica de la revolución Bolivariana” y según Supo (2012, p. 1) en su libro “Seminarios de investigación científica: Metodología de la investigación para las ciencias de la salud”:

- g. **Según su naturaleza:** la investigación se desarrollará en base al enfoque cualitativo, acorde con Strauss y Corbin (2002, p. 26 y 27) esta investigación facilita hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos.
- h. **Según su carácter:** es descriptivo porque busca delimitar propiedades, características y rasgos importantes de situaciones, perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se supedita a un análisis, de acuerdo con Hernández (2006, p. 102). Además, para Deslauriers (2004, p. 6) este tipo de investigación produce y analiza datos descriptivos difícilmente cuantificables como entrevistas, observaciones, fotografías, etc. En la investigación está relacionado a describir el modo de vida y los valores asociados a la vivienda tradicional andina, así supedita como al uso de técnicas de entrevista y observación como parte del trabajo de campo.
- i. **Según su finalidad:** es de tipo básica porque su argumento teórico servirá para ir, sumando a la información previa existente, por lo que refiere Alvites (2000) define la investigación básica pura o sustantiva cuando pretende una descripción, explicación o predicción.

- j. **Según la intervención del investigador:** es de tipo observacional ya que se fundamenta en el análisis de hechos reales Izcara (2009, p. 68 y 69) la investigación cualitativa se basa de la observación de la realidad empírica para inferir ideas y generar teorías dentro de una lógica inductiva, por otro lado según lo manifestado por Balcázar (2013, p. 22) este tipo de investigación interpreta la realidad que se está estudiando, próxima al mundo empírico, además de la organización social y cultural de un grupo.
- k. **Según la planificación de la toma de datos:** es de tipo prospectivo ya la investigación se diseña y empieza a realizarse en el presente y el recojo de datos se realizará en el mes subsiguiente.
- l. **Según el número de ocasiones en que se mide la variable:** es de tipo transversal, ya que el estudio se realizará con los datos recogidos en un momento determinado.

## Técnicas

### Descripción de procedimientos de análisis

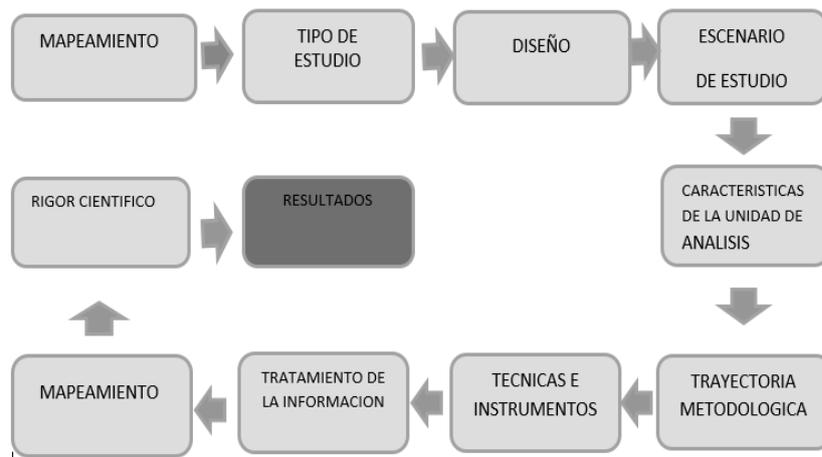


Ilustración 5. Diagrama del Proceso del análisis Cualitativo , Elaboración propia

### Diseño de la Investigación

Según lo manifestado por (Ñaupas et al., 2014), el estudio de caso es una modalidad de búsqueda empírica que se adecua para estudiar problemas prácticos o situaciones específicas. Así mismo según (Monje Álvarez, 2011) implica estudiar intensivamente características básicas, la situación actual e interacciones con el medio de una o pocas unidades como individuos, grupos, comunidades o instituciones. Por lo que en la investigación es de gran utilidad, ya que se busca describir y obtener conocimientos a mayor profundidad sobre la gestión de las comunicaciones del proyecto en el sector público, específicamente en el Ministerio Público, desde el enfoque PMI-PMBOK.

De acuerdo a lo mencionado por Yin (1994, p. 21), el estudio de casos es una estrategia de la investigación que tiene sus propios diseños de investigación. No importa si el estudio es explicativo, descriptivo, o exploratorio, el uso de la teoría, en la realización de los estudio de casos, no sólo es de una inmensa ayuda definiendo el diseño apropiado se vuelve el vehículo principal para generalizar los resultados del estudio de caso.

### Población y muestra

#### Escenario de estudio.

**Ubicación:** El lugar de estudio es el distrito de Cercado de Lima donde se encuentra ubicado el Ministerio Público en la capital de Lima, limita con los siguientes distritos: por el norte; san martin de Porres y el Rimac con el rio Rimac limite natural, por el este con San Juan de Lurigancho y El Agustino, y por el sur, la Victoria, Lince, Jesús María, Breña, Pueblo Libre y San miguel y por el oeste Lince y Breña ,por el este: con el Agustino, y por el oeste: con el Callao.

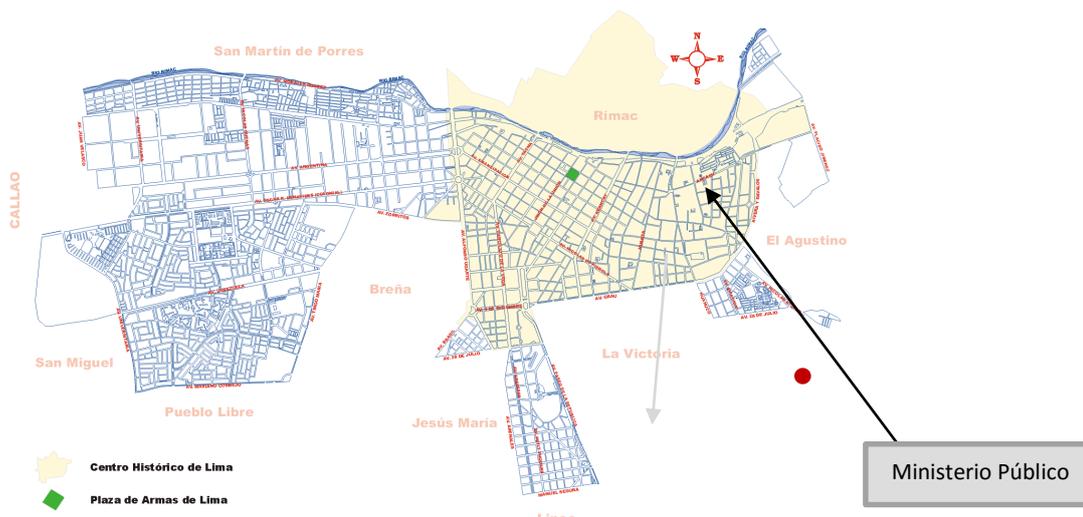


Ilustración 6: Ubicación

El Ministerio Público se encuentra ubicado en la Avenida Abancay cuadra 5, en el distrito del Cercado de Lima.

Fuente: Municipalidad de Lima Metropolitana

**Localización:** La ciudad de Lima está ubicada aproximadamente en las siguientes coordenadas latitud  $10^{\circ} 16' 18''$  de latitud sur y longitud  $76^{\circ} 54' 16''$  y  $77^{\circ} 53' 2''$  y a una altura 161 m.s.n.m.

#### Descripción de la entidad de Análisis

El Ministerio Público es un organismo autónomo del Estado y tiene como funcionalidades primordiales la defensa de la legalidad, de los derechos ciudadanos y de los intereses públicos; la representación de la sociedad en juicio, para los efectos de proteger a la familia, a los inferiores e incapaces y el interés popular, de esta forma como para velar por la moral pública; la persecución del delito y la reparación civil de proteger a la familia, a los inferiores e incapaces y el interés popular, de esta forma como para velar por la moral pública; la persecución del delito y la reparación civil.

#### Caracterización de unidad de análisis

Esta representado por profesionales de la construcción, ingenieros y arquitectos que laboran en la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público y consultores externos que prestan servicios a dicha gerencia. Los arquitectos e ingenieros deberán contar con título profesional inscrito en la sunedu, así mismo la elección de estos profesionales que laboran para la gerencia de Infraestructura y los consultores externos, serán muestras por conveniencia, ya que dentro del Ministerio Público es un grupo muy reducido. Por lo que para la investigación se considerarán ambos perfiles, de los cuales se detallan a continuación.

Tabla 3

Codificación de los perfiles

Informantes	Descripción	Código
1 Profesional de la construcción externo	Arquitecto externo 1	AE1
1 Profesionales de la construcción Interno	Arquitecto Interno 2	AI2
1 Profesional de la construcción externo	Ingeniero externo 1	IGE1
2 Profesionales de la construcción internos	Ingeniero interno 2 Ingeniero interno 3	IG2 IG3

Nota: Adaptado de la tesis Violencia familiar: Estudio de casos en los usuarios del Ministerio Público de Huaral, por Valdivia (2016, p. 42). Perú.

#### Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

##### Técnicas

Tomando como referencia, las técnicas son procedimientos sistematizados, operativos que sirven para la solución de problemas prácticos. Según Vargas (2011, p. 45) es recomendable elegir al menos dos técnicas a fin de poder triangular la información recabada. Por triangulación para que la información obtenida pueda

ser cruzada con otra proveniente de una fuente distinta para mayor certidumbre interpretativa en los datos recogidos

Tabla 4

Propósitos de las técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos	Propósitos
<b>Entrevista</b>	Guía de entrevista al profesionales de la construcción	Recoger información sobre la manera que se gestiona las comunicaciones del proyecto en el ministerio
<b>Observación</b>	Guía de observación	Observación sistemática y real en el contexto de una entidad pública
<b>Análisis documentario</b>	Ficha de observación	Registrar información sobre unidad de estudio y el entorno

Nota: Adaptado de la tesis Violencia familiar: Estudio de casos en los usuarios del Ministerio Público de Huaral, por Valdivia (2016, p. 46). Perú y de Metodología de la Investigación, por Hernández et (2006, p. 545). México. McGRAW-HILL.

### Instrumentos

Para la realización de este trabajo usaremos la entrevista es una técnica donde se tiene una interacción cara a cara con otra persona, mediante preguntas a través de las cuales se obtienen algunos datos (Balcázar, González, López -Fuentes, Gurrola, & Moysén, 2013, pág. 57). Además, trabajó con los siguientes instrumentos ficha de observación y ficha de análisis documentario.

La guía de entrevista fue trabajada con la generación de preguntas basadas en cada uno de los componentes que compone la variable establecidas según el sustento teórico de la guía PMBOK sexta edición.

## 3. RESULTADOS

### Descripción de los resultados

Tabla10

Triangulaciones y unidades de análisis

Métodos	Técnicas	Unidad de Análisis	Instrumentos
- <b>Análisis.</b>	- Entrevista	Ingenieros y	- Guía de entrevista.
- <b>Documentación.</b>	- Observación	arquitectos del	- Guía de observación
- <b>Hermenéutica.</b>	- Análisis documentario	Ministerio Publico.	- Ficha de anál documentario.

Nota: Tomado de Anexo A-Matriz Metodológica

Como primer paso, para dar respuesta a los objetivos de la investigación, se realizó la triangulación de Métodos.

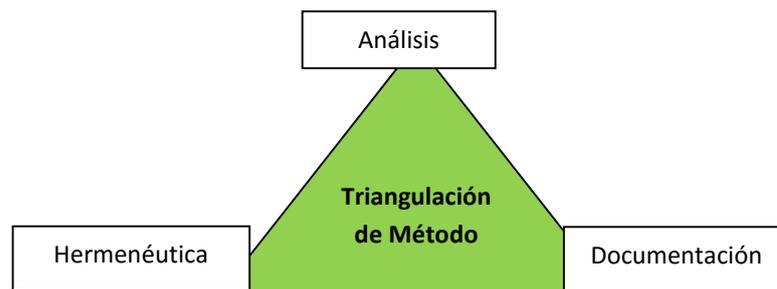


Figura 17. Triangulación del Método: Elaboración propia basada en matriz de operacionalización, en donde se tomaron cinco especialistas.

Para dar respuesta a los objetivos de la investigación se realizó la triangulación de las técnicas.

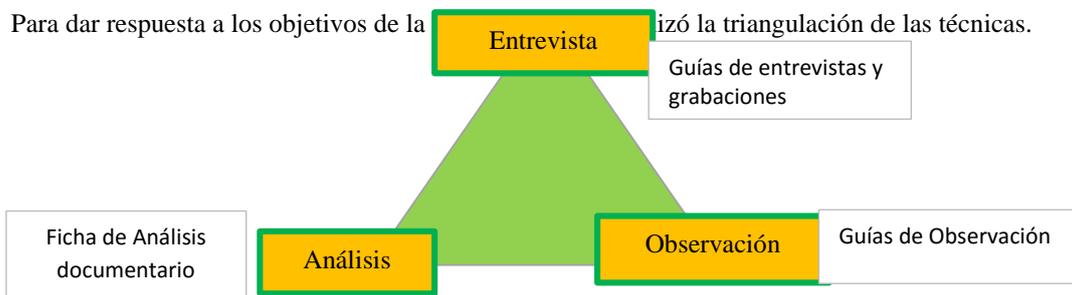


Figura 11. Triangulación de Técnicas: entrevistas, observación y análisis documentario  
Adaptado de la tesis Violencia familiar: Estudio de casos en los usuarios del Ministerio Público de Huaral, por Valdivia (2016, p. 55)

Para dar respuesta a los objetivos de la investigación, se realizó la triangulación de los instrumentos.

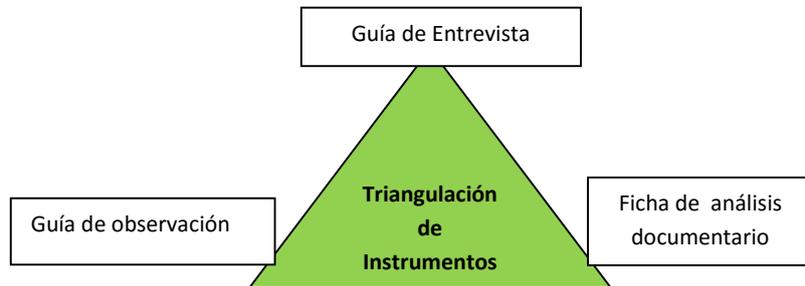


Figura 12. Triangulación de Instrumentos,  
Adaptado de Coaguila, D. Perfil profesional de egresados del Cetpro Guadalupe frente a la derrama del mercado laboral Ica, 2015. Tesis

### Población

La población estará constituida por profesionales ingenieros y arquitectos responsables en las empresas constructoras o ministerios a evaluar en la ciudad de Lima 2019.

Empresa	Ingenieros	Arquitectos	Total	Area de Infraestructura.
Empresa A(consultores externos del MPFN)		AE1		
Empresa B(consultores externos del MPFN)	IE1			
	IG2,IG3	A1	3	
Total	3	2		

MPFN=Ministerio Público

### Muestra

La muestra estará constituida por cinco profesionales en el area de infraestructura y construcción, considerandose tres de profesión ingenieros y dos de profesión arquitectos.

### Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas son procedimientos sistematizados, operativos que sirven para la solución de problemas prácticos. Según Vargas (2011, p. 45) es recomendable elegir al menos dos técnicas a fin de poder triangular la información recabada. Para aumentar así la certidumbre interpretativa de los datos recabados.

Tabla 4

Propósitos de las técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos	Propósitos
<b>Entrevista</b>	Guía de entrevista a los trabajadores responsables de las constructoras o infraestructura en ministerios.	Recoger información sobre la problemática observada
<b>Observación</b>	Guía de observación	Observación sistemática y real en donde se desarrollan las unidades de análisis.
<b>Análisis documentario</b>	Bitácora de campo	Registrar información documentaria del objeto de estudio

### Mapeamiento

En la figura se describe el proceso metodológico a emplearse en la investigación, de acuerdo al tipo de diseño por estudio de caso.



Figura 2. Modelo de mapeo sobre el proceso metodológico de estudio de caso  
 Adaptado de “El Estudio de casos como Metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas”, por Castro (2010, p. 50). Costa Rica: Revista Nacional de Administración

**Rigor Científico**

El presente estudio tiene rigor científico basado en la validez interpretativa, según Vargas (2011, p. 15,16) se asume una postura epistemológica hermenéutica, en donde el conocimiento es la construcción subjetiva y continua de aquello que le da sentido a la realidad que es objeto de investigación como un todo donde las partes se relacionan entre sí y estas con el todo.

La calidad de una investigación depende del rigor que se lleva a cabo, que condiciona su credibilidad, por ende el procedimiento que se empleará será la triangulación de métodos, el cual acorde con Izcara (2009, p. 134) consiste en la exploración del material cualitativo a través de la utilización de diferentes métodos de análisis, en relación con la investigación involucra el contraste de las entrevistas, las visualizaciones y el exámen de documentos, para hacer un marco neutral y reducir el componente personalista.

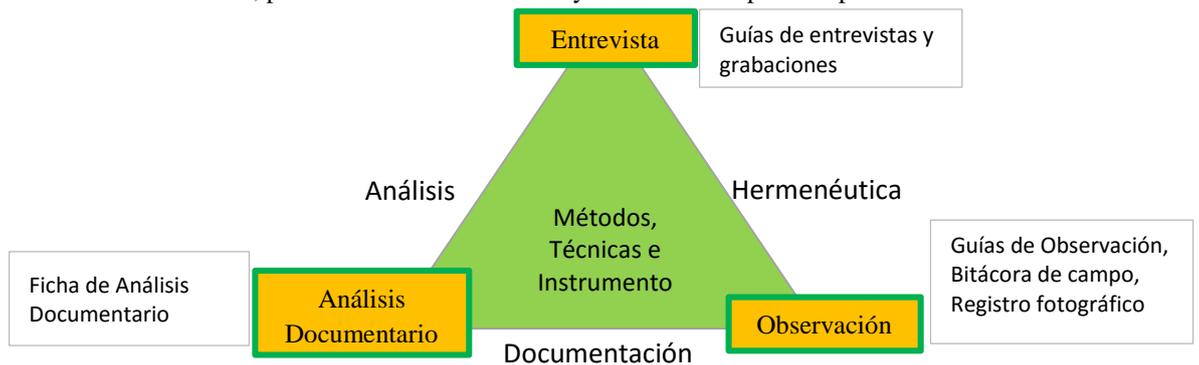


Figura 11. Triangulación de entrevistas, observación y análisis documentario  
 Adaptado de la tesis Violencia familiar: Estudio de casos en los usuarios del Ministerio Público de Huaral, por Valdivia (2016, p. 55)

**Entrevistas**

Para recabar información se utilizó una entrevista semiestructurada, dirigida a 2 ingenieros y 1 arquitectos de la Oficina de Infraestructura del Ministerio Público 1 ingeniero y 1 arquitecto consultores externos de la Oficina central del Infraestructura del Ministerio Público, el tema principal fue sobre la Gestión de las comunicaciones del Proyecto bajo enfoque PMI-PMBOK, con la finalidad de conocer el accionar actual con respecto a la planificación, gestión y monitoreo de la misma y como afecta al desarrollo del proyecto en desarrollo de expedientes técnicos, de tal forma que la guía de entrevista estuvo focalizada en recopilar información acorde con las categorías establecidas en la investigación. Los profesionales en la entrevista se expresaron con libertad sobre la realidad actual de las comunicaciones, enfatizando que el desarrollo de los proyectos se realiza a nivel nacional, lo que dificulta el desarrollo en toda su amplitud con el personal limitado con el que cuentan actualmente y el proceso lento de capacitación al personal en general.

Cada profesional y especialista fueron entrevistados de acuerdo a las pautas de guías de entrevista adjuntas en el Anexo 3 - Instrumento de la investigación cualitativa, las cuales se elaboraron focalizadas en dar respuestas a las categorías de la investigación.

**Observación**

En cuanto a las observaciones en la oficina de Infraestructura del Ministerio Público, estuvieron presentes los ingenieros y arquitectos, se le entrevistó a cada profesional en la oficina que laboran, para recabar información desde la perspectiva del área a la que pertenecen: proyectos de inversión, estudios y obras; con conocimiento parcial del tema y experiencia en la elaboración de expedientes técnicos y ejecución de obra, mientras el personal alrededor realizaba las actividades correspondientes a su cargo, en un ambiente tranquilo.

**Análisis documental**

Respecto al análisis documental, se tomó conocimiento que actualmente no se cuenta con información organizada y al alcance de todos los profesionales como materia de consulta de lecciones aprendidas, ni herramientas tecnológicas técnicas para agilizar el intercambio de comunicación entre los involucrados (consultores y ejecutores, población).

**Descripción de las categorías**

En esta parte detallamos la descripción de las categorías, estas son las categorías que han sido consideradas según la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto tomando como referencia la Guía práctica de Dirección de Proyectos PMBOK sexta edición, de todo el proceso de codificación las categorías y subcategorías han sido visualización a partir de las enfoques PMI-PMBOK y luego se realizó el proceso de

triangulación entre las entrevistas realizadas a los ingenieros y arquitectos, de la misma manera se hizo una primera triangulación entre las observaciones y la revisión documental. Finalmente, se realizó la triangulación, entre entrevistas, observaciones y análisis documental, lo cual se presenta en la figura.



Figura 14. Triangulación de entrevista, observación y análisis documental

Nota: Adaptado de la tesis *Violencia familiar: Estudio de casos en los usuarios del Ministerio Público de Huaral*, por Valdivia (2016, p. 55)

#### 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

##### Descripción de procedimiento de análisis

##### Plan de Análisis o trayectoria metodológica

La trayectoria metodológica se desarrollará en cuatro etapas: la primera es la planificación del trabajo de campo; es el diseño y elaboración de los instrumentos de recojo de información, la segunda es la puesta en marcha del trabajo de campo; consiste en la aplicación de los instrumentos a la unidad de análisis, la tercera es la transcripción de los datos, codificación y categorización; es el proceso que servirá para transformar en texto, los datos de las grabaciones; realizadas, para codificarlas y categorizarlas y como etapa final, analizará la información a través de la triangulación.

##### e. Planificación del trabajo de campo

Esta primera etapa, se iniciará con el bosquejo y construcción de los instrumentos de recojo de información, como las guías y formatos de cada instrumento, el cual será realizado a partir del diseño metodológico propio del estudio de caso. Se ha venido coordinado anticipadamente con las autoridades de la Gerencia de Infraestructura del Ministerio Público, con la finalidad de poder gestionar y tener la participación de los miembros a ser entrevistados en el momento dado, vale considerar que las primeras coordinaciones se realizaron en la primera visita preliminar a campo.

##### f. Ejecución del trabajo de campo

La ejecución del trabajo de campo se llevará a cabo del 21 al 26 de Mayo del presente año. Esta segunda etapa se iniciará con las entrevistas a tres profesionales locales y dos profesionales de la construcción, consultores externos, que serán evaluados y entrevistados en sus mismos puestos de labores. Así pues, será un total de cinco entrevistas por realizar con el fin de recabar datos sobre la gestión de las comunicaciones durante la elaboración de los expedientes técnicos, la planificación, gestión y monitoreo, respecto de la realidad con la que se trabaja en la Oficina de Infraestructura actualmente. Respecto a las observaciones y la bitácora de campo, serán empleadas una vez realizadas las entrevistas, ayudando a detallar, especificar y reforzar la toma de datos.

##### g. Transcripción de datos, codificación y categorización

De acuerdo a lo referido por Catayama (2014, p. 97,98), la transcripción es hecha a todo material recolectado como notas de campo, grabaciones, entrevistas, etc., así mismo mencionó que esta se compone de sub etapas: a) Edición; parte en la que se filtra la totalidad de lo recolectado, se revisan y critican aplicando los criterios de representatividad de los datos y fiabilidad de los datos. b) Categorización y codificación; consiste en aplicar varias lecturas integrales y sistemáticas para ir descubriendo unidades significativas o unidades de análisis, de las cuales deben agruparse y asignar a cada categoría una denominación, nombre o notación llamado código. c) Registro de datos cualitativos; consiste en la transferencia de los datos cualitativos a un esquema de codificación según las categorías. d) Tabulación de datos; los datos se presentan de modo organizado de acuerdo con las categorías, pudiendo ser representado mediante cuadros, diagramas y matrices.

##### h. Triangulación

Según lo mencionado por Izcarra (2009, p. 130) consiste en la comprobación de las inferencias extraídas de una fuente de información mediante el recurso a otra, la cual contribuye a solidificar el rigor científico. Así mismo. Acorde con Cisterna (2005, p. 68) el proceso de triangulación desde la hermenéutica comprende la acción de actividad social y cruce dialéctico de toda la información pertinente al objeto de estudio que aparece en una exploración a través de los instrumentos que corresponden, y que en esencia constituye el corpus de resultados de la investigación. Por ello, la triangulación de la información debe realizarse una vez que ha concluido el trabajo de recopilación de la información.

En cuanto al trámite efectivo para efectuarla pasa por los próximos pasos: elegir la información obtenida en el trabajo de campo; triangular la información por cada estamento; triangular la información entre todos los estamentos investigados; triangular la información con los datos obtenidos por medio de los otros instrumentos y; triangular la información con el marco teórico.

**Mapeamiento**

En la figura se describe el proceso metodológico a emplearse en la investigación, en concordancia al estudio de caso.



Figura X. Modelo de mapeo el proceso metodológico de estudio de caso  
Adaptado de “El Estudio de casos como Metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas”, por Castro (2010, p. 50). Costa Rica: Revista Nacional de Administración.

Se trabajó con el software de Atlas Ti .7.8 para mayor precisión, el software “Archivo para la tecnología, el Mundo de la vida y el lenguaje Cotidiano.” La Extensión Ti significa interpretación de textos. Según Manual de uso Muñoz J., Sahagun P, 2017.

**Rigor Científico**

El presente estudio tiene rigor científico, basado en la validez interpretativa, según Vargas (2011, p. 15,16) se asume una postura epistemológica hermenéutica, en donde el conocimiento es la construcción subjetiva y continua de aquello que le da sentido a la realidad que ha sido investigada como una unidad donde las partes se representan entre sí y en relación con el todo.

La calidad de una investigación depende del rigor con el que se realiza, que supedita su credibilidad, por consiguiente el procedimiento que se empleará será la triangulación de métodos, el cual acorde con Izcarra (2009, p. 134) consiste en la exploración del material cualitativo a través de la utilización de diferentes métodos de análisis, en relación con la investigación involucra el contraste de las entrevistas, las observaciones y el análisis de documentos, para crear un marco neutral y reducir el componente personalista.

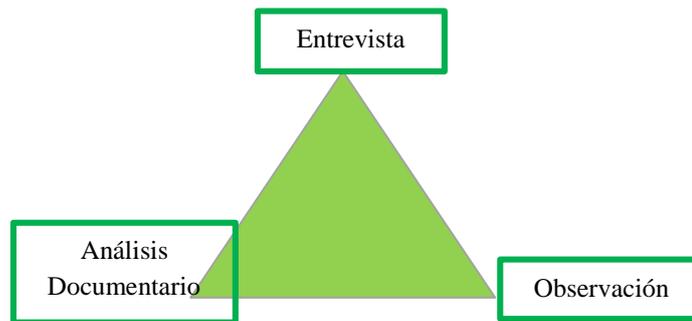


Figura 11. Triangulación entrevistas, observación y análisis documentario  
Adaptado de la tesis Violencia familiar: Estudio de casos en los usuarios del Ministerio Público de Hualar, por Valdivia (2016, p. 55)

Por otro lado, es relevante considerar lo mencionado por Wolcott (como se cita en Valencia & Mora, 2011, p. 508) en la publicación: “El rigor científico en la investigación cualitativa”, en donde el rigor se sintetiza en la integridad del investigador; “la curiosidad intelectual, un verdadero interés por el pueblo estudiado, la sensibilidad, la laboriosidad, la objetividad”, en otras palabras la fiabilidad de los métodos a utilizar en la investigación cualitativa se debe al compromiso en la responsabilidad del investigador que realiza el trabajo de campo.

**5. CONCLUSIÓN**

Primera conclusión

Por lo antes expuesto se describió e interpretó de qué manera la “Planificación de la gestión de las comunicaciones” en el Ministerio Público actualmente a pesar que cuenta con manuales y directivas según indican los profesionales, no complementan con las necesidades directas de los interesados, por falta de comunicación en este proceso inicial, lo que dilata los tiempos en la elaboración de los documentos, al contar con observaciones cuando son evaluados por los interesados; se evidencia que es de relevancia la comunicación entre interesados y profesionales encargados. Se evidencia la necesidad de contar con una planificación desde la dirección de proyectos en la que se encuentre incluida el área de conocimiento de las comunicaciones y su gestión para poder acortar los tiempos de elaboración de los proyectos, según enfoque de la investigación PMBOK.

#### Segunda Conclusión

Por lo antes expuesto se describió e interpreto de que manera se presenta la gestión de comunicaciones, es importante mencionar que los entrevistados han mencionado la falta de actualización de programas (herramientas tecnológicas) lo que no permite fluidez en el cruce de información para la compatibilización de la información técnica y administrativa de los expedientes, considerando que la oficina de infraestructura tiene responsabilidad a nivel nacional, en muchos casos se observa que los proyectos cuentan con adicionales en obra.

#### Tercera conclusión

Por lo antes expuesto se describió e interpreto de qué manera se presenta al monitoreo de las comunicaciones lo relevante es juicio de expertos, muchos de los profesionales son jóvenes según nos refieren los entrevistados a cargo de las áreas en mención, estudios y obras y no consideran las experiencias anteriores ya que el sistema actual de comunicación administrativa necesita alimentarse para crear una base de material de consulta.

### 1. Referencias Bibliográficas

- Álvarez-Gayou, J. L. (2003). *Como hacer investigación cualitativa*. México: Paidós.
- Balcázar, P., González, N., López -Fuentes, G., Gurrola, M., & Moysén, A. (2013). *Investigación cualitativa*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Barquero, A. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. San José de Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Business School OBS Project Management. (2019). *¿Conoces la metodología del Project Management Institute (PMI)?* Obtenido de <https://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/herramientas-esenciales-de-un-project-manager/conoces-la-metodologia-pmi>
- Cáceres, J. (2010). *Creación de la unidad de recursos humanos en la empresa Petroservicios, S.A.* Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Cardenas, L. (2015). *Estrategias para optimizar los costos de Recursos Humanos en las empresas del sector construcción en la provincia de Lima*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Chiavenato, E. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (8ta edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Correia, M., Guillaud, H., Moriset, s., Sánchez, N., & Sevillano, E. (2014). *Lessons from vernacular heritage to sustainable achitecture*. Vilanova de Cerveira, Portugal: CRAterre.
- De La Cruz, L., & Mendoza, N. (2014). *Gestión de los recursos humanos y su relación en el desempeño laboral en la empresa Comape Constructora E.I.R.L – Huancayo, 2013*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Deslauriers, J.-P. (2004). *Investigación cualitativa: Guía práctica* (Vol. Universidad Tecnológica de Pereira). Colombia: Editorial Papiro.
- Dharma Consulting. (2014). *Curso Taller para certificación PMP* .

- Espejo A y Véliz J . (2013). *Aplicación de la extensión para la construcción de la guía del PMBOK, en la Gerencia de Proyecto de una presa de relaves en la unidad operativa Arcata-Arequipa*” (3 ed.). Arequipa.
- Galván, A. (2015). *Gestión de Comunicaciones según el Pmbok y su cuantificación aplicada a un proyecto*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Civil, Universidad Ricardo Palma, Facultad de ingeniería, Lima, Perú. Obtenido de [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1157/1/galvan\\_ap.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1157/1/galvan_ap.pdf)
- Gómez, D. (2014). *proyecto para el diseño, implementación y aplicación de un modelo de recursos humanos por competencias en la Empresa FARCOMED (FYBECA)*. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Groat, L., & Wang, D. (2013). *Architectural Research Methods* (2 ed.). United States of America: Wiley.
- Gurdián-Fernández, A. (2007). *El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa*. Obtenido de <https://web.ua.es/en/ice/documentos/recursos/materiales/el-paradigma-cualitativo-en-la-investigacion-socio-educativa.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación* (3era edición ed.). México D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- ISO. (2014). *Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2015*. España: ISO.
- Izcara, S. (2009). *La praxis de la investigación cualitativa: Guía para elaborar la tesis* (1 ed.). México: Plaza y Valdés.
- La Salle. (2019). *Recursos en project management*. Obtenido de <https://www.recursosenprojectmanagement.com/la-gestion-de-la-comunicacion/univerisadad>
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación: a propósito de la falla tectónica de la Revolución Bolivariana*. Venezuela: Editorial Alfa.
- López, A. (2013). *Curso ESIC de emprendimiento y gestión empresarial. Plan de Recursos Humanos*. Madrid, España: ESIC.
- MEF. (2018). *Investigación Cualitativa*. Universidad Autónoma del Estado de México, México.
- Ministerio de Obras Públicas, G. (2016). *Guía de Diseño Arquitectónico Mapuche para edificios y espacios públicos*. Santiago de Chile: Boreal Consultores.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. . (2014). *Metodología de la investigación: cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. . Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Oblitas, E. (2017). *Influencia de la aplicación de nueve áreas del conocimiento de la guía PMBOK a la obra hospital regional de alta complejidad de la libertad*. Tesis para obtener el grado de maestro en gerencia de la construcción moderna, Universidad Privada Antenor Orrego, Escuela de postgrado, Trujillo-Perú. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3723/1/RE\\_MAEST\\_ING\\_EDWARD.OBLITAS\\_NUEVE.AREAS.DEL.CONOCIMIENTO\\_DATOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3723/1/RE_MAEST_ING_EDWARD.OBLITAS_NUEVE.AREAS.DEL.CONOCIMIENTO_DATOS.pdf)
- Oseña, D., Santacruz, A., Zevallos, L., Sangama, J., Cosme, L., & Mendivel, R. (2018). *Fundamentos de la investigación científica*. Lima. Perú: Soluciones Gráficas.

- Pedro Costa, A., Cruz Sanchez Gomez, M., & Martin Cilleros, M. (2017). *La practica de la investigacion cualitativa: ejemplificacion de estudios*. Sao Roque - Portugal: Ludomdia.
- Pérez Ríos, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados economicos y financieros de la empresa restaurante*. Chiclayo.
- Peru Chapter. (2019). La Guía del PMBOK. Obtenido de <https://www.pmi.org.pe/pmbok6/>
- Piston, R. S., & Richardson, S. M. (2011). Designing an academic project management program: A collaboration between a university and a PMI chapter . *Journal of Information Systems Education*, 22(1), 55-72. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview>
- Sáenz-Campos, W., & Shedden-Harris, M. (2011). *Propuesta metodológica para la elaboración de planes de gestión de proyectos para el desarrollo de centros educativos públicos sustentables*. Tesis para optar por el grado académico de Maestría en Gerencia de Proyectos, Cartago. Obtenido de [https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/5703/PROPUESTA\\_METODOLOGICA\\_PLANES\\_SUSTENTABLES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/5703/PROPUESTA_METODOLOGICA_PLANES_SUSTENTABLES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salinas, S. (2017). *Aplicación del Pmbok y el Last Planner “Proyecto playa de estacionamientos bajo la calle Lima y Virgen Milagrosa Miraflores – Lima”*. Obtenido de <http://www.miraflores.gob.pe/Gestorw3b/files/pdf/OPIP.pdf>
- Sandoval, E. (2016). *Sugerencias en la gestión de los recursos humanos de las pyme’s constructoras para la mitigación de problemas presentes en sus actividades ligadas a la dirección y la toma de decisiones*. MÉXICO, D.F: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada* (1 ed.). Medellín, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Supo, J. (2012). *Seminarios de investigación científica: Metodología de la investigación para las ciencias de la salud*. Perú: CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Urrego, O. (2017). *La Importancia de un Buen Servicio en un Restaurante*. Espana: AutoresEditores.
- Valdivia, F. (2016). *Violencia familiar: Estudio de casos en los usuarios del Ministerio Público de Huaral*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Vargas, X. (2011). *¿Cómo hacer investigación cualitativa?* (2 ed.). México: ETXETA.
- Vitulas Quille, Y., & Reynoso Machaca, K. (2013). *Enoingeniería de los Putucos*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

