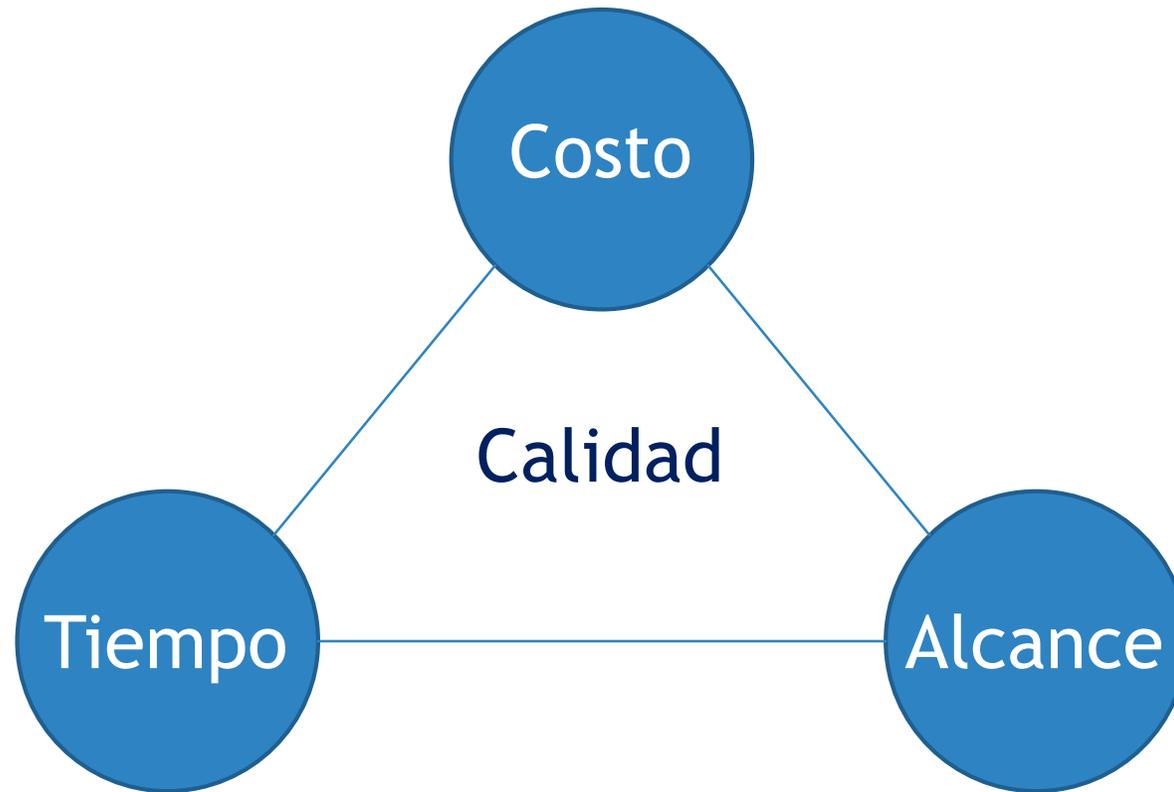


Estrategias para Prevenir y Gestionar Conflictos en el ejercicio de las Ingenierías y de la Arquitectura

Ing. Julia Rivera Torrealba, M.Sc.

El triángulo de hierro de la gestión de proyectos



Tipos de conflictos

The background of the slide is white with abstract blue geometric shapes on the right side. These shapes include overlapping triangles and polygons in various shades of blue, from light to dark, creating a modern, layered effect.

Conflictos internos

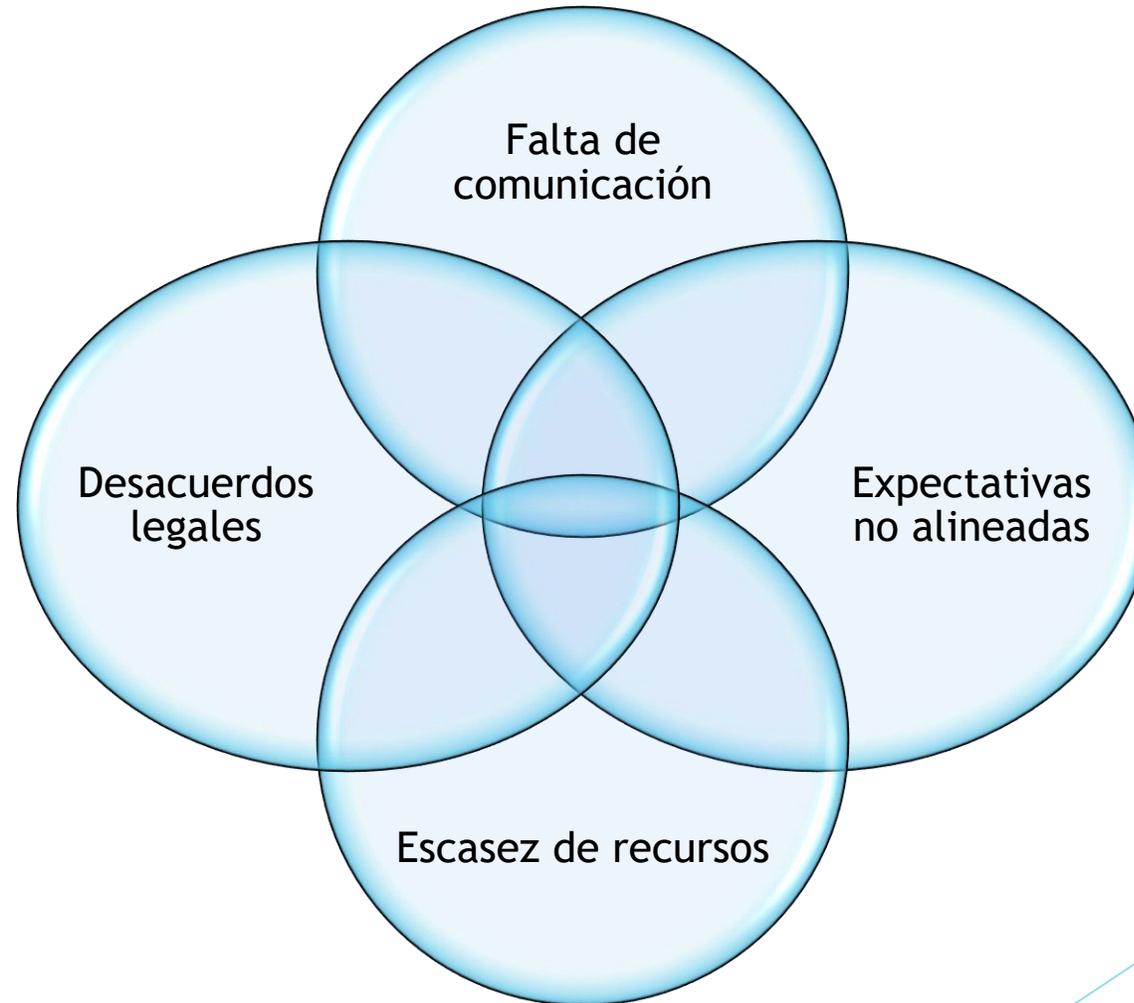
- ▶ Más comunes.
- ▶ Surgen dentro del equipo de trabajo.

Conflictos externos

- ▶ Fuera del equipo
- ▶ Disputas con clientes o proveedores

- Para gestionar eficazmente estos conflictos, es fundamental fomentar una comunicación abierta y regular, establecer protocolos claros y desarrollar una comprensión mutua entre todos los miembros del equipo.
- Identificar estos tipos de conflictos es el primer paso para poder abordarlos eficazmente

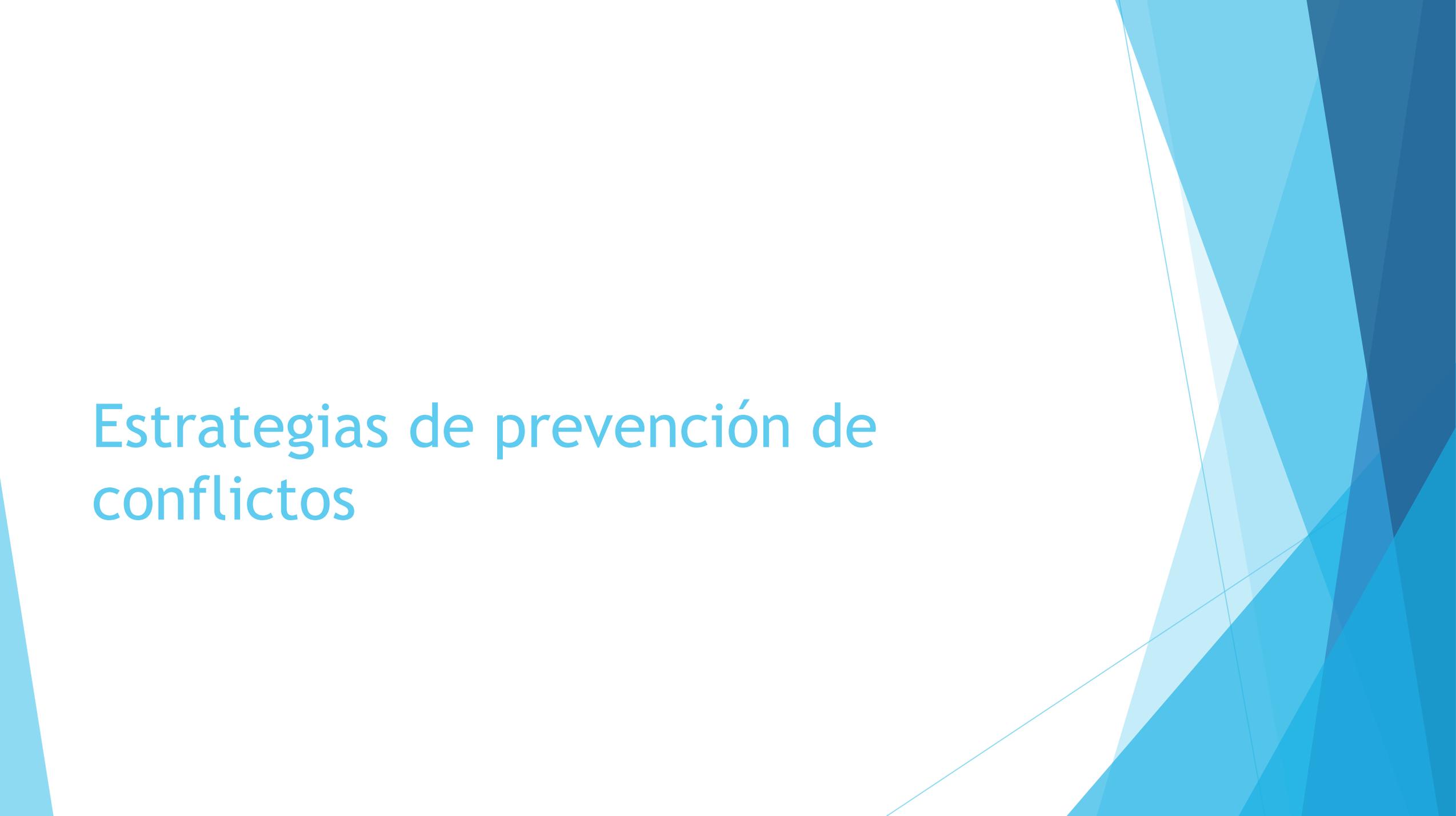
Causas comunes de los conflictos



Frase

“El sentido común es el menos común de los sentidos”.

Estrategias de prevención de conflictos

The background features a complex, abstract design of overlapping, semi-transparent blue triangles and polygons. The colors range from light sky blue to deep navy blue. The shapes are layered, creating a sense of depth and movement. The overall composition is modern and clean, typical of a professional presentation slide.

Comunicación

Fomentar una Comunicación Abierta y Clara

- Promueve un entorno donde todos se sientan cómodos compartiendo ideas y preocupaciones.

Reuniones Regulares

- Mantén reuniones periódicas para discutir el progreso, resolver problemas y alinear expectativas.

Escucha Activa

- Asegúrate de que todos se sientan escuchados y comprendidos, evitando malentendidos.

Elaborar minutas

- Incluyendo los acuerdos y cambios en el proyecto que se han presentado o se han acordado.
- Debe estar firmada por todos los presentes, y enviarla por correo para que puedan revisarlo. Si en un termino de 5 días no hay respuesta se considerará como recibido y aprobado

Gestión de Recursos

Planificación Adecuada

- Asegúrate de tener un plan detallado para el uso de recursos, incluyendo materiales y mano de obra.

Seguimiento de Inventarios

- Mantén un registro preciso de los recursos disponibles y utilizados.

Flexibilidad en la Gestión

- Sé flexible y adapta la planificación según sea necesario para evitar conflictos por escasez.

Capacitación

Programas de Formación Continua

- Es esencial invertir en su desarrollo continuo a través de programas de formación y capacitación que fortalezcan sus habilidades técnicas y de gestión de conflictos.

Talleres de Resolución de Conflictos

- Al aprender a identificar las causas de los conflictos y cómo resolverlos, los empleados estarán preparados para mantener un ambiente de trabajo armonioso y productivo.

Capacitación de Comunicación Eficaz

- Es crucial para mejorar la interacción y reducir los malentendidos dentro del equipo.

En resumen, invertir en la capacitación de nuestro personal no solo mejora sus habilidades técnicas y de gestión, sino que también fomenta un ambiente de trabajo más colaborativo y productivo.

Tecnología

Software de Gestión de Proyectos:

Utilizar software especializado para planificar y seguir el progreso del proyecto:

Microsoft Project,
Primavera P6, Procore,
BIM 360, Buildertrend

SAP ERP, Simio y Lean
Kit (Ingeniería
industrial)

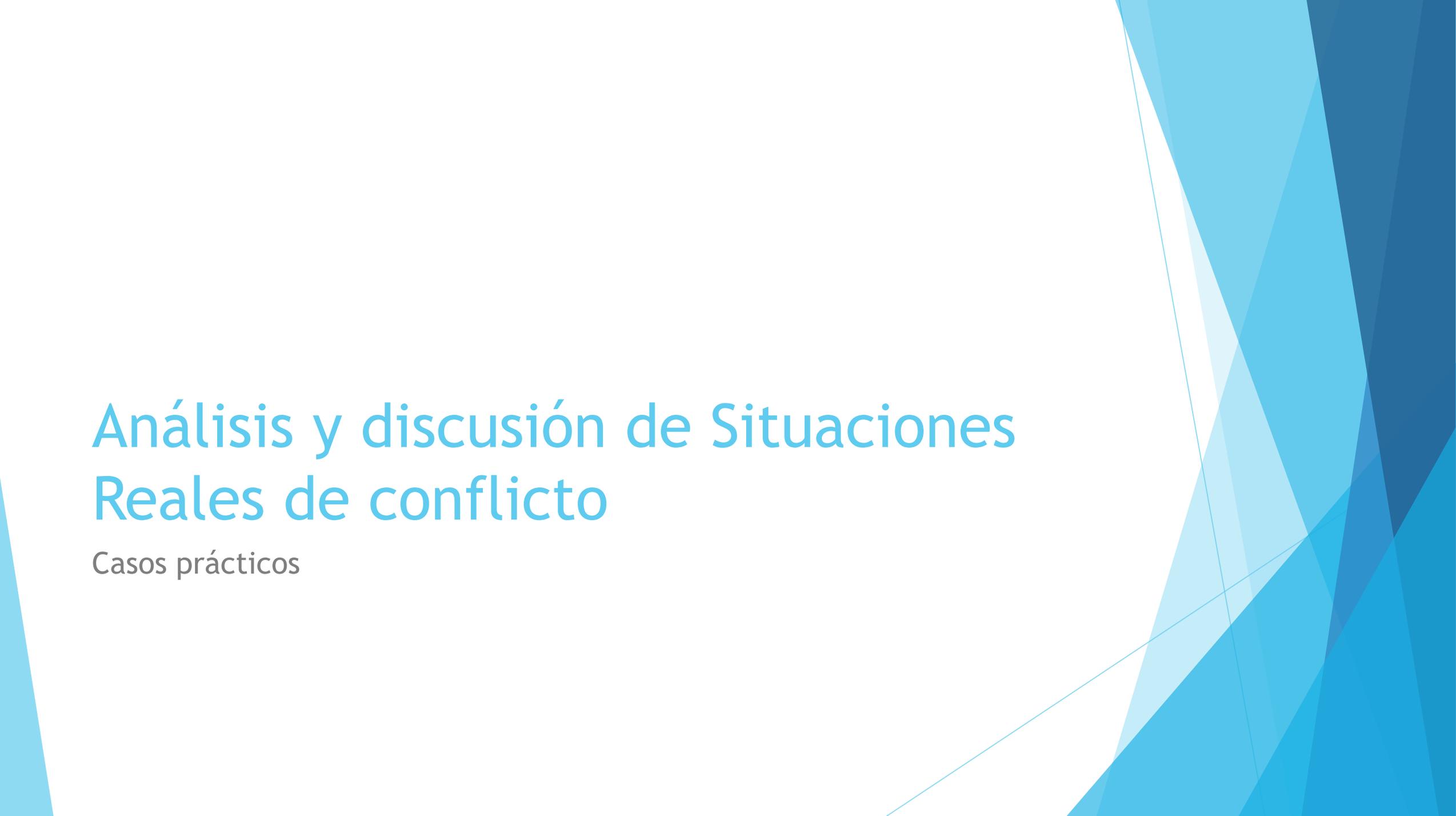
AutoCAD Civil 3D,
Trimble Business
Center, Leica Geosystem
(Ingenieros topógrafos)

Herramientas de Colaboración en Línea

Facilitar la
colaboración mediante
herramientas en línea.
(ej. Slack, OneDrive,
Microsoft Teams,
Zoom).

Automatización de Procesos

Implementar la
automatización para
mejorar la eficiencia y
reducir errores.



Análisis y discusión de Situaciones Reales de conflicto

Casos prácticos

Caso #1: Proyecto de Construcción con Retrasos

- ▶ **Situación:** Un proyecto de construcción de un edificio comercial enfrentó retrasos debido a la falta de coordinación entre el equipo de arquitectura y el equipo de ingeniería.
- ▶ **Análisis:** La falta de comunicación clara y regular entre los equipos resultó en errores de diseño que necesitaron corrección, causando retrasos.
- ▶ **Discusión:** Con lo que ya se ha escuchado y visto:
 - ▶ ¿Cómo podría haberse manejado mejor la comunicación? ¿Qué estrategias de prevención podrían haberse implementado para evitar estos conflictos?

Recomendaciones para la mejora de la comunicación

Implementar Reuniones Regulares de Coordinación:

- Establecer reuniones semanales o quincenales entre los equipos de arquitectura e ingeniería para revisar el progreso del proyecto, discutir posibles problemas y planificar soluciones.



Utilizar Herramientas de Gestión de Proyectos:

- Adoptar plataformas de gestión de proyectos como Trello, Asana o Microsoft Project para asegurar que todos los miembros del equipo tengan acceso a la misma información y actualizaciones en tiempo real.



Designar un Coordinador de Proyecto:

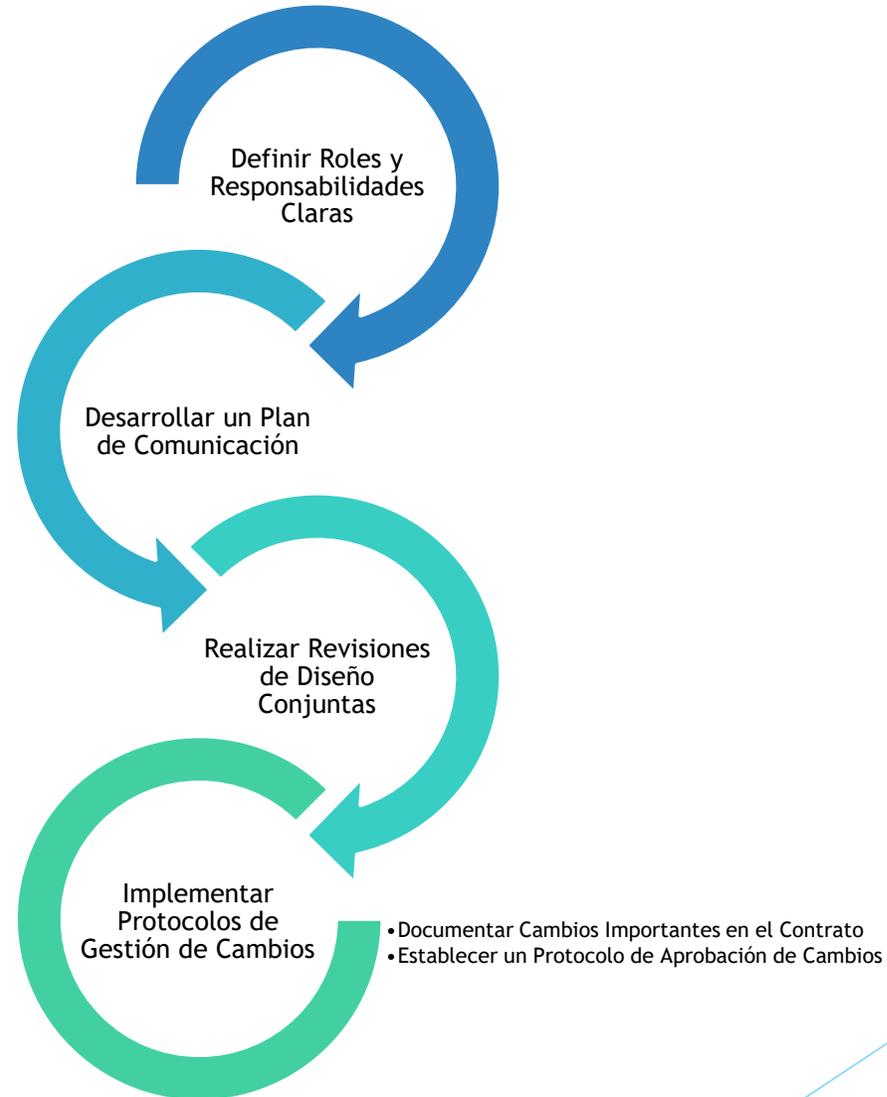
- Nombrar a un coordinador o gerente de proyecto que sea responsable de la comunicación y coordinación entre los distintos equipos. Esta persona debe tener habilidades interpersonales fuertes y una comprensión clara de los objetivos del proyecto.



Fomentar una Cultura de Comunicación Abierta:

- Crear un ambiente en el que los miembros del equipo se sientan cómodos compartiendo preocupaciones y sugerencias. Esto puede lograrse mediante talleres de comunicación y team building.

Estrategias De Prevención de Conflictos



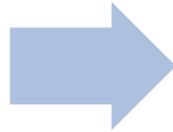
Caso 2: Desacuerdo con un Cliente

- ▶ **Situación:** Un cliente no estaba satisfecho con el diseño final de un proyecto de renovación y se negó a pagar el monto total acordado.
- ▶ **Análisis:** El desacuerdo surgió debido a expectativas no gestionadas y falta de comunicación clara sobre el alcance del proyecto y los resultados esperados.
- ▶ **Discusión:** ¿Cómo se podrían haber gestionado mejor las expectativas del cliente? ¿Qué papel juega la redacción de contratos claros en la prevención de estos conflictos?

Estrategias de resolución

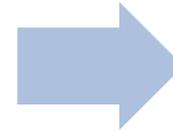
Definir Claramente el Alcance del Proyecto:

- Antes de iniciar el proyecto, tener reuniones detalladas con el cliente para definir claramente el alcance del trabajo, los objetivos y los resultados esperados. Asegúrate de que ambas partes estén de acuerdo con lo que se entregará.



Establecer un Proceso de Aprobación de Diseños:

- Implementar un proceso en el que el cliente apruebe las etapas clave del diseño antes de proceder a la siguiente fase. Esto asegura que cualquier ajuste necesario se haga antes de que el trabajo avance demasiado.

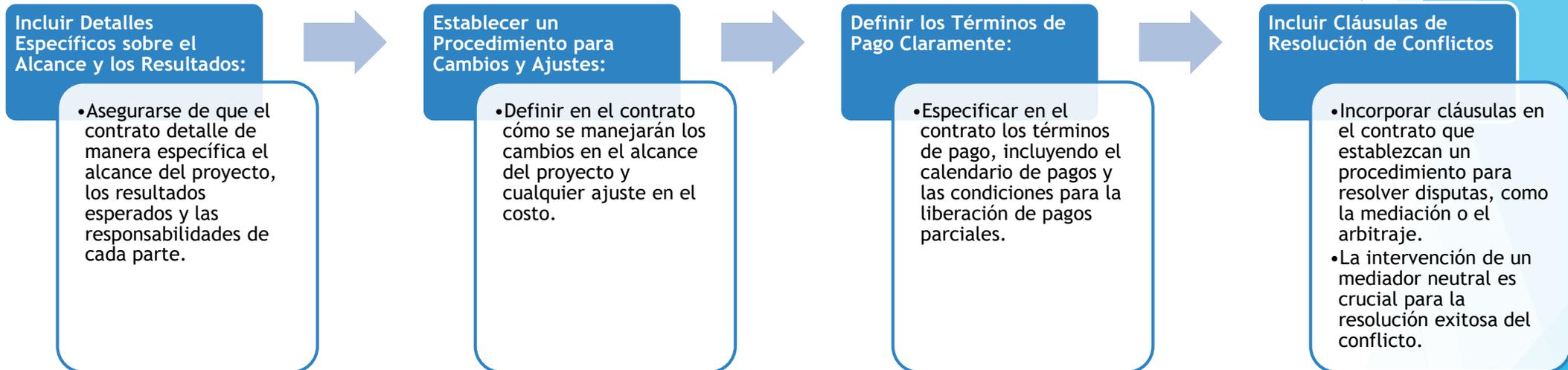


Mantener una Comunicación Regular y Transparente:

- Programar reuniones periódicas para revisar el progreso del proyecto, compartir actualizaciones y abordar cualquier preocupación o cambio que el cliente pueda tener. La comunicación regular ayuda a alinear expectativas y evitar sorpresas.

Estrategias de resolución

El Papel de la Redacción de Contratos Claros:



Conclusión

- ▶ En resumen, hemos discutido la importancia de la prevención y gestión de conflictos en proyectos de ingeniería y arquitectura, identificando tipos comunes de conflictos y sus causas.
- ▶ Hemos explorado estrategias efectivas para prevenir estos conflictos, incluyendo la mejora de la comunicación, la claridad en los contratos, la gestión adecuada de recursos y la utilización de tecnología.

Recomendaciones finales

Definir claramente el alcance del proyecto desde el inicio.

Documentar cualquier cambio significativo en los contratos.

Mantener una comunicación regular y abierta.

Fomentar una cultura de comunicación efectiva.

Utilizar mediación por un tercero neutral en casos de conflicto significativos.

Enfocarse en intereses comunes durante la resolución de conflictos.

Desarrollar y documentar planes de acción conjuntos.

Implementar sistemas de seguimiento y evaluación.

Aprender de las experiencias y mejorar continuamente los procesos.

MUCHAS GRACIAS

Ing. Julia Rivera Torrealba, M.Sc.