



## HUMANWARE

### *Gestión del factor humano en los Proyectos de Cambio.*

Cuando una organización decide emprender un cambio, cliente y proveedores se embarcan en un proyecto de alta complejidad e impacto, que abarca desde la negociación del contrato del proyecto, hasta las negociaciones para el desarrollo e implementación del cambio.

Según investigaciones realizadas por el Standish Group International y publicadas en el informe Extreme Chaos (2004) en el año 2004 en Estados Unidos:

- Solamente el 34% de los proyectos de cambio tecnológico fueron exitosos, 15% se cancelaron antes de terminar o nunca llegaron a implementarse y el 51% restante fueron proyectos que terminaron con sobrecostos, sobreplazos y menor funcionalidad de la acordada originalmente.
- En relación a los costos, los presupuestos finales resultaron en promedio 45% por encima de la inversión estimada.

**Detrás del cambio, se están cambiando procesos, roles y responsabilidades y a veces la forma de entender y manejar un negocio.**

Un Proyecto es un cambio y cambio es a menudo sinónimo de conflicto, tanto a nivel personal como institucional. Si estos conflictos no son manejados adecuadamente, disminuye la eficiencia con que el cambio se implementa, o lo impide totalmente. En este contexto, por lo general, los proyectos se vuelven una experiencia traumática y desgastante para los humanos involucrados. Lograr la medida del éxito de todo proyecto, es decir, entregar el producto o servicio acordado, dentro de los parámetros definidos de tiempo, recursos y alcance, en el marco de una buena relación de trabajo, depende de la atención y adecuado manejo del factor humano implicado en el proceso.

Este taller amalgama en su marco teórico, conceptos provenientes del Proyecto de negociación de Harvard y aportes realizados por CMI International Group a partir de la experiencia adquirida de su participación en la gestión del factor humano de numerosos proyectos en reconocidas organizaciones de América Latina.

**Humanware vs. Administración de Proyectos:** Humanware es un modelo de gerenciamiento del factor humano diseñado para los proyectos de cambio. Brinda herramientas para la prevención, diagnóstico y manejo de conflictos a lo largo del ciclo de vida de un proyecto.

CMI International Group

Head Office: One Mifflin Place, 119 Mount Auburn Street, Suite 400, Cambridge, MA. 02138 USA. - Tel.: (617) 576-5814

[www.cmiigroup.com](http://www.cmiigroup.com)



## ¿QUÉ LE PROPONEMOS EN ESTE TALLER?

Este taller tiene el objetivo general de:

- Sensibilizar a los participantes acerca de las dificultades inherentes a los proyectos de cambio.
- Brindar modelos y herramientas que permitan prevenir, diagnosticar precozmente y/o manejar dichos conflictos.

## METODOLOGÍA

Este taller está basado en:

- Breves exposiciones teóricas.
- Dinámicas de grupo y ejercicios vivenciales.
- Revisiones.
- Análisis del proceso de aprendizaje de la experiencia.

## CONTENIDO

### DÍA 1

#### MÓDULO 1

- Introducción y propósitos del taller.
- ¿Cómo medimos el éxito de un proyecto?
- Identificación de las dificultades y conflictos que comprometen el éxito de un proyecto, así como la contribución de cliente y proveedor en su génesis.
- Factores que promueven el éxito de los proyectos de cambio.

#### MÓDULO 2

- Presentación general del Modelo Humanware.
- Modelo Humanware - Etapa 1: Relevamiento inicial.
- Herramienta diagnóstica para comprender el manejo del factor humano en proyectos anteriores del proveedor.

CMI International Group

Head Office: One Mifflin Place, 119 Mount Auburn Street, Suite 400, Cambridge, MA. 02138 USA. - Tel.: (617) 576-5814

[www.cmiigroup.com](http://www.cmiigroup.com)



- Una herramienta diagnóstica para comprender el contexto organizacional en el que transcurrirá el proyecto y detectar precozmente facilitadores y posibles interferencias al éxito.
- Humanware - Etapa 2: Lanzamiento del proyecto.
- Lanzamiento del proyecto dirigido a consultores del proveedor.
- Lanzamiento del proyecto dirigido a actores significativos del cliente y del proveedor.

## **DÍA 2**

### **MÓDULO 3**

- Los cimientos del Modelo Humanware: La Metodología de Negociación de Harvard.
- Un modelo para negociar los conflictos inherentes a los proyectos de cambio.
- Modelo Humanware - Etapa 3: Manejo del alcance del proyecto.
- Herramienta de preparación de negociaciones de cambio de alcance.
- Herramienta de preparación de negociaciones de ajuste presupuestal.
- Negociación de un caso.

### **MÓDULO 4**

- Modelo Humanware - Etapa 4: Monitoreo de satisfacción a figuras claves del proyecto.  
Una herramienta para comprender la percepción de las figuras claves del proyecto acerca de la marcha del mismo y detectar su grado de satisfacción y nivel de compromiso.
- Modelo Humanware - Etapa 5: Preparación de los usuarios para la implementación del cambio.  
Recomendaciones para la comunicación, capacitación y manejo de expectativas de los usuarios impactados con respecto a la implementación del cambio.
- Modelo Humanware - Etapa 6: Actividad de cierre del proyecto.

**CIERRE:** Desafíos a la implementación.



## DIRIGIDO A:

Gerentes y Jefes de proyecto, Consultores técnicos y funcionales, Gerentes y personal de los Departamentos de Sistemas y Recursos Humanos y todas aquellas personas cuyo involucramiento resulte clave para el éxito de un proyecto de cambio.

## DURACIÓN

2 jornadas completas (16 horas de taller).

## FORMATO

### Talleres abiertos:

Talleres abiertos al público en general, inscripciones individuales o en pequeños grupos de una misma compañía u organización. Excelente oportunidad para compartir el programa de capacitación con participantes de las más diversas áreas de actividad y aprovechar el intercambio que este tipo de taller permite.

### Talleres in company:

Esta modalidad esta dirigida a grupos de personas que pertenecen a la misma compañía u organización o bien forman parte de sus relaciones significativas habituales (clientes, proveedores, sindicatos, etc). A través de la misma se potencia el conocimiento de la metodología en forma global permitiendo una visión corporativa acerca de esta temática.

CMI International Group

Head Office: One Mifflin Place, 119 Mount Auburn Street, Suite 400, Cambridge, MA. 02138 USA. - Tel.: (617) 576-5814

[www.cmiigroup.com](http://www.cmiigroup.com)