



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

13.2 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS INTERESADOS

Dante Guerrero-Chanduví

Piura, 2015

FACULTAD DE INGENIERÍA

Área departamental de Ingeniería Industrial y de Sistemas



Esta obra está bajo una [licencia](#)
[Creative Commons Atribución-](#)
[NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](#)

Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura



UNIVERSIDAD DE PIURA

13.2 Planificar la gestión de los interesados

PROYECTOS
CLASES



13.2 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS INTERESADOS

Piura, 2015

Asignatura Proyectos

MATRIZ DE PROCESOS VS ÁREAS DE CONOCIMIENTO



Áreas de Conocimiento	Grupo de procesos de la Dirección de Proyectos				
	Grupo del Proceso de Iniciación	Grupo del Proceso de Planificación	Grupo del Proceso de Ejecución	Grupo del Proceso de Seguimiento y Control	Grupo del Proceso de Cierre
11. Gestión de los Riesgos del Proyecto		11.1. Planificar la Gestión de Riesgos 11.2. Identificar los Riesgos 11.3. Realizar el Análisis Cualitativo de Riesgos 11.4. Realizar el Análisis Cuantitativo de Riesgos 11.5. Planificar la Respuesta a los Riesgos 17		11.6. Controlar los Riesgos 18	
12. Gestión de las Adquisiciones del Proyecto		12.1. Planificar las Adquisiciones 19	12.2. Efectuar las Adquisiciones 20	12.3. Administrar las Adquisiciones 21	12.4. Cerrar las Adquisiciones 22
13. Gestión de los interesados del Proyecto	13.1. Identificar a los Interesados 2	13.2. Planificar la Gestión de los Interesados 23	13.3. Gestionar la participación de los Interesados 24	13.4. Controlar la participación de los Interesados 25	

GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO



3

STAKEHOLDERS



Individuos u organizaciones **activamente involucrados** en el proyecto, o **cuyos intereses puedan ser** positiva o negativamente **afectados** como resultado de la ejecución del proyecto o de su culminación.

GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO



4

La Gestión de los Interesados del Proyecto incluye los procesos necesarios para identificar a las personas, grupos u organizaciones que pueden afectar o ser afectados por el proyecto, para analizar las expectativas de los interesados y su impacto en el proyecto, y para desarrollar estrategias de gestión adecuadas a fin de lograr la participación eficaz de los interesados en las decisiones y en la ejecución del proyecto.

La satisfacción de los interesados debe gestionarse como uno de los objetivos clave del proyecto.

GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO



5

13.2 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS INTERESADOS:

- ✓ Es el proceso de desarrollar estrategias de gestión adecuadas para lograr la participación eficaz de los interesados a lo largo del ciclo de vida del proyecto, con base en el análisis de sus necesidades, intereses y el posible impacto en el éxito del proyecto
- ✓ El beneficio clave de este proceso es que proporciona un plan claro y factible para interactuar con los interesados del proyecto a fin de apoyar los intereses del mismo
- ✓ A medida que avanza el proyecto, los miembros de la comunidad de interesados y el nivel requerido de participación pueden cambiar; por tanto, la planificación de la gestión de los interesados es un proceso iterativo.

Grupo de procesos de planificación y competencias

GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO



6

13.2 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS INTERESADOS:



Entradas

- Plan para la Dirección del Proyecto
- Registro de Interesados
- Factores ambientales de la empresa
- Activos de los procesos de la organización

Herramientas y Técnicas

- Juicio de Expertos
- Reuniones
- Técnicas Analíticas

Salidas

- Plan de Gestión de los Interesados
- Actualización a los documentos del proyecto

Grupo de procesos de planificación y competencias

GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO



7

13.2 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS INTERESADOS:

Entradas

A. Plan para la Dirección del Proyecto

Contiene información de la descripción de cómo se ejecutará el trabajo para alcanzar los objetivos del

Proyecto, las necesidades y las técnicas de comunicación entre los interesados, entre otros.

B. Registro de Interesados

Proporciona la información necesaria para planificar las formas adecuadas de involucrar a los interesados.

C. Factores ambientales de la empresa

La cultura, la estructura y el clima político de la organización son de particular importancia.

D. Activos de los Procesos de la Organización

Las base de datos de lecciones aprendidas y la información histórica son de particular importancia

Grupo de procesos de planificación y competencias

GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO



8

13.2 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS INTERESADOS:

Herramientas y Técnicas

A. Juicio de Expertos

Para desarrollar el plan de gestión de los interesados se debe procurar el juicio y la experiencia de grupos o individuos con capacitación especializada, pericia en la materia o conocimiento de las relaciones en el ámbito de la organización.

El juicio de expertos puede obtenerse mediante consultas individuales (reuniones personalizadas, entrevistas, etc.) o mediante un formato de panel (grupos focales, encuestas, etc.).

Grupo de procesos de planificación y competencias

GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO



9

13.2 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS INTERESADOS:

Herramientas y Técnicas

B. Reuniones

Se deben mantener reuniones con expertos y el equipo del proyecto para definir los niveles de participación requeridos de todos los interesados. Dicha información se puede utilizar para preparar el plan de gestión de los interesados.



Grupo de procesos de planificación y competencias

GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO



10

13.2 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS INTERESADOS:

Herramientas y Técnicas

C. Técnicas Analíticas

El nivel de participación actual de todos los interesados se debe comparar con los niveles de participación planificados que se requieren para concluir el proyecto con éxito. La participación de los interesados a lo largo del ciclo de vida del proyecto es crítica para el éxito del mismo.

El nivel de participación de los interesados se puede clasificar de la siguiente manera:

1. Desconocedor. Desconocedor del proyecto y de sus impactos potenciales.
2. Reticente. Conocedor del proyecto y de sus impactos potenciales, y reticente al cambio.
3. Neutral. Conocedor del proyecto, aunque ni lo apoya ni es reticente.
4. Partidario. Conocedor del proyecto y de sus impactos potenciales, y apoya el cambio.
5. Líder. Conocedor del proyecto y de sus impactos potenciales, y activamente involucrado en asegurar el éxito del mismo.

Grupo de procesos de planificación y competencias

GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO



11

13.2 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS INTERESADOS:

Herramientas y Técnicas

C. Técnicas Analíticas

La participación actual se puede documentar mediante la **Matriz de Evaluación de la Participación de los Interesados**. La letra "C" indica la participación actual y "D" indica la participación deseada.

A través de esta técnica analítica se pueden identificar las brechas entre los niveles de participación actual y deseada. El equipo del proyecto puede identificar las acciones y comunicaciones necesarias para cerrar estas brechas a través del juicio de expertos.

	Desconocedor	Reticente	Neutral	Partidario	Líder
Interesado 1	C			D	
Interesado 2			C	D	
Interesado 3				D	C

Grupo de procesos de planificación y competencias

GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO



12

13.2 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS INTERESADOS:

- El nivel de participación actual de los interesados se debe comparar con el nivel planificado que se requiere para concluir el proyecto con éxito.
- El nivel de participación se puede clasificar de la siguiente manera:

Desconocedor No conoce el proyecto ni sus impactos potenciales	Reticente Conocedor del proyecto y sus impactos potenciales pero reticente al cambio	Neutral Conocedor del proyecto pero ni lo apoya ni es reticente	Partidario Conocedor del proyecto y sus impactos y apoya el cambio	Líder Conocedor del proyecto y de sus impactos potenciales Activamente involucrado el lograr el éxito del mismo

GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO



13

13.2 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS INTERESADOS:

Salidas

A. Plan de Gestión de los Interesados

Además de los datos recopilados en el registro de interesados, el plan de gestión de los interesados a menudo proporciona:

- ✓ Los niveles de participación deseado y actual de los interesados clave;
- ✓ El alcance e impacto del cambio para los interesados;
- ✓ Las interrelaciones y posible superposición entre interesados que se hayan identificado;
- ✓ Los requisitos de comunicación de los interesados para la fase actual del proyecto;
- ✓ La información a distribuir entre los interesados, incluidos el lenguaje, formato, contenido y nivel de detalle;
- ✓ El motivo para la distribución de dicha información y el impacto esperado en la participación de los interesados;
- ✓ El plazo y la frecuencia para la distribución de la información necesaria a los interesados, y
- ✓ El método para actualizar y refinar el plan de gestión de los interesados a medida que avanza y se desarrolla el proyecto.

Grupo de procesos de planificación y competencias

GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO



14

13.2 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS INTERESADOS:

Salidas

B. Actualizaciones a los Documentos del Proyecto

Entre los documentos del proyecto susceptibles de actualización, se cuentan:

- ✓ El cronograma del proyecto y
- ✓ El registro de interesados.

Grupo de procesos de planificación y competencias

Interesado Clave
Mantener satisfecho
Mantener informado
Mínimo esfuerzo

15
TALLER – PLANIFICAR GESTIÓN DE LOS INTERESADOS

3. PLAN DE GESTIÓN DE LOS INTERESADOS					
REGISTRO DE INTERESADO		NIVEL DE PARTICIPACIÓN		ESTRATEGIA	
ID	Preocupación	Actual	Planeado	Estrategia	Responsable
JH	Diseñar un Programa de Capacitación en Gestión de Proyectos, con base en el estándar PMI e IPMA. Organizar y coordinar la ejecución del Programa de Capacitación (logística, lugar, horarios y evaluaciones).	IC	IC	Reunirse con el interesado para evaluar el programa de capacitación. Comunicar en reunión los avances de la organización y coordinación del Programa de Capacitación	Líder de proyecto
RH	Realizar el dictado del contenido teórico práctico del Programa de Capacitación, que deberá tener un mínimo de 60 horas lectivas para 20 participantes. Presentar 3 informes mensuales sobre los avances del programa de capacitación.	MS	IC	Reunirse con el interesado para evaluar el programa de capacitación. Cumplir con lo requerido por el interesado y presentarlo en un informe oportunamente.	Integrante equipo 1
AD	El proyecto debe ser rentable y ejecutarse en el tiempo previsto. Durante el dictado de los cursos se espera obtener una calificación mínima de 40 sobre 5.0 de satisfacción del cliente medida a través de las encuestas de sesión.	MS	IC	Cumplir con el cronograma y presupuesto del proyecto y los niveles de calidad requeridos. Se monitoreará la performance del proyecto y se entregará los informes de monitoreo oportunamente.	Integrante equipo 2
P	Incluir descansos después de 2 horas y de preferencia realizar la capacitación los sábados.	ME	MI	Considerar lo indicado en la programación de la capacitación e informar al programa tentativo para recibir sugerencias.	Líder de proyecto
(*) Mínimo esfuerzo (ME), mantener informado(MI), mantener satisfecho (MS) e interesado clave(IC)					
Método de actualización y revisión del plan de gestión de los interesados (¿Cómo? ¿Quién? ¿Cuándo?)					
<p>El Plan de Gestión de los interesados deberá ser revisado y/o actualizado cada vez que: Hay una solicitud de cambio, una acción correctiva que impacte los requerimientos de los stakeholders, hay cambios en la matriz autoridad versus influencia de los stakeholders, hay quejas, sugerencias, comentarios o evidencias de requerimientos de información no satisfechos.</p> <p>La actualización del Plan de Gestión de los interesados deberá seguir los siguientes pasos: 1. Identificación y clasificación de stakeholders. 2. Determinación de las estrategias de los interesados 4. Actualización del Plan de Gestión 5. Aprobación y difusión del Plan de Gestión.</p>					

Ejemplo: Plan de Gestión de los interesados