



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
**PIRHUA**

# CONTROLANDO LAS EXPECTATIVAS DE LOS STAKEHOLDERS

Dante Guerrero-Chanduví

Piura, octubre de 2017

FACULTAD DE INGENIERÍA

Área Departamental de Ingeniería Industrial y de Sistemas



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura](https://repositorio.institucional.pirhua.edu.pe/)



# CONTROLANDO LAS EXPECTATIVAS DE LOS STAKEHOLDERS

Asignatura Proyectos



## 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.

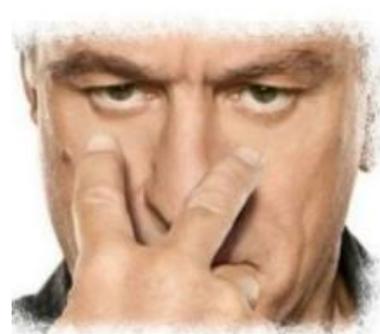


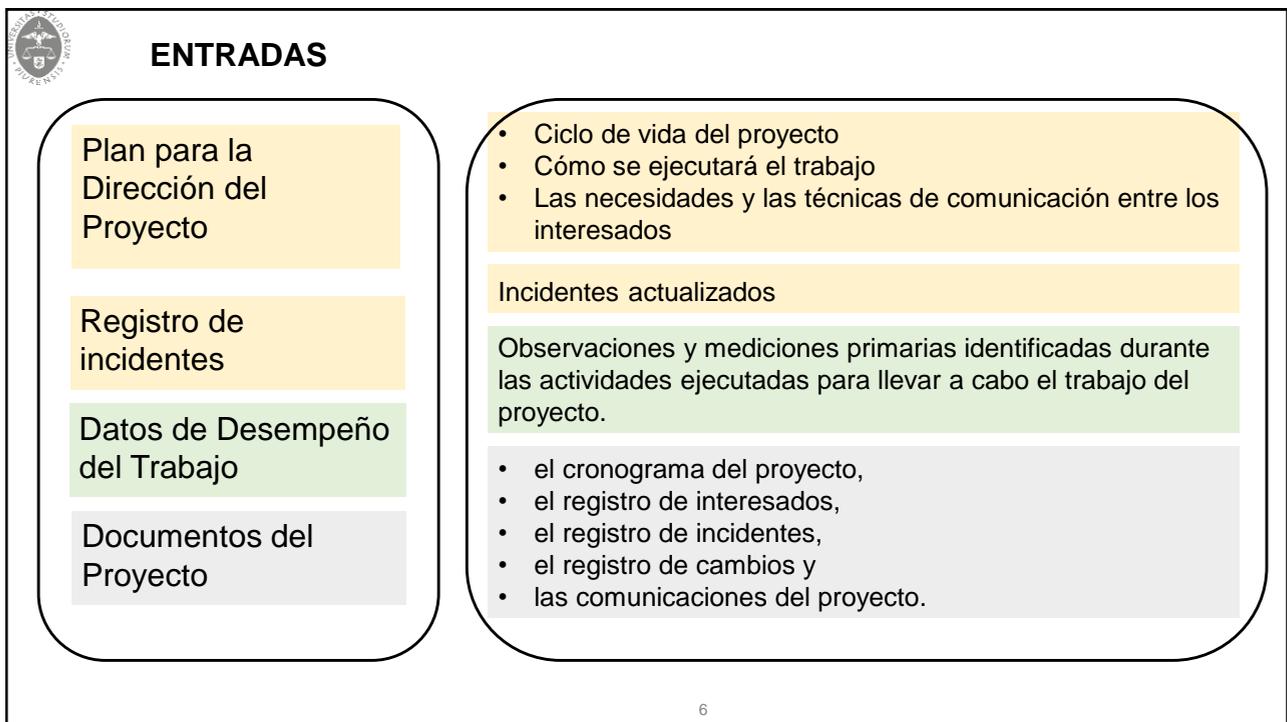
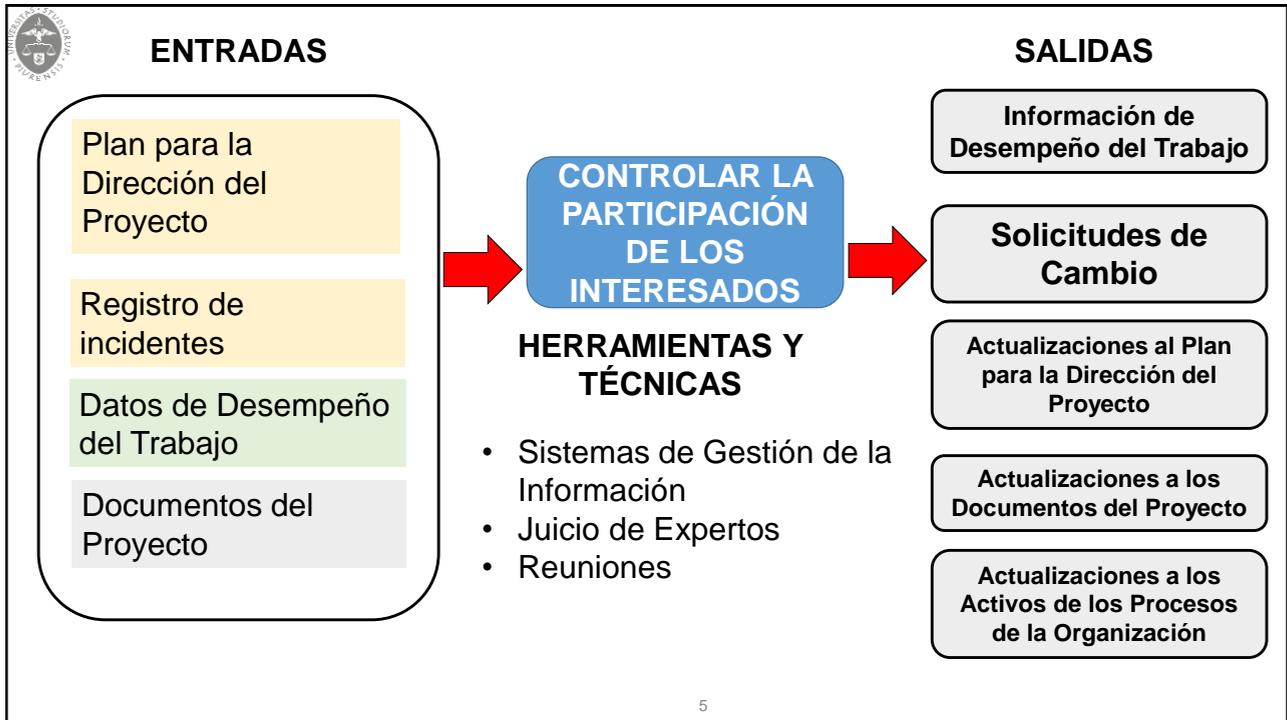
## Matriz de Procesos vs Áreas de Conocimiento – PMBOK 2013

Id	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
3	13. Gestión de los interesados del Proyecto	13.1. Identificar a los Interesados 7	13.2. Planificar la Gestión de los Interesados 8	13.3. Gestionar las Expectativas de los Interesados 9	13.4. Controlar las Expectativas de los Interesados 10	



- Es el proceso de monitorear las relaciones generales de los interesados del proyecto y ajustar las estrategias y los planes para involucrar a los interesados
- El beneficio clave de este proceso es que se mantendrá o incrementará la eficiencia y la eficacia de las actividades de participación de los interesados a medida que el proyecto evoluciona y su entorno cambia.
- Retroalimentación es de suma importancia.







## Herramientas y técnicas

### A. Sistemas de Gestión de la Información

Un sistema de gestión de la información proporciona una herramienta 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. También permite al director del proyecto consolidar informes provenientes de varios sistemas y facilitar la distribución de informes a los interesados del proyecto.



7



## Salidas

### A. Información de Desempeño del Trabajo

- La información de desempeño del trabajo consiste en los datos de desempeño recopilados de varios procesos de control, analizados en contexto e integrados sobre la base de las relaciones entre áreas.
- De este modo los datos de desempeño del trabajo se han transformado en información de desempeño del trabajo.
- Los datos en sí mismos no se utilizan en el proceso de toma de decisiones porque se puede malinterpretar su significado. La información proporciona una base sólida para las decisiones del proyecto.

8



## Salidas

### **B. Solicitudes de Cambio**

El análisis del desempeño del proyecto y de las interacciones con los interesados a menudo genera solicitudes de cambio. Estas solicitudes de cambio se procesan a través del proceso Realizar el Control Integrado de Cambios.

### **C. Actualizaciones al Plan para la Dirección del Proyecto**

El plan de gestión de cambios, el plan de gestión de las comunicaciones, el plan de gestión de costos, el plan de gestión de recursos humanos, entre otros.

### **D. Actualizaciones a los Documentos del Proyecto**

- Registro de incidentes
- Registro de interesados

### **E. Actualizaciones a los Activos de los Procesos de la Organización**

Notificaciones a los interesados, Informes del proyecto, Presentaciones del proyecto, Registros del proyecto, Retroalimentación de los interesados, Documentación sobre lecciones aprendidas