



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

13.3 GESTIONAR LA PARTICIPACIÓN 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

13.3 Gestionar la participación de los interesados

PROYECTOS
CLASES



13.3 GESTIONAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS INTERESADOS

Piura, 2015

Asignatura Proyectos

MATRIZ DE PROCESOS VS ÁREAS DE CONOCIMIENTO



2					
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 23	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

13.3 GESTIONAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS INTERESADOS:

Es el proceso de **comunicarse y trabajar con los interesados** para **satisfacer sus necesidades/expectativas**, abordar los incidentes en el momento en que ocurren y fomentar la participación adecuada de los interesados en las actividades del proyecto a lo largo del ciclo de vida del mismo.

El beneficio clave de este proceso es que permite al director del proyecto **incrementar el apoyo y minimizar la resistencia** por parte de los interesados, aumentando significativamente las posibilidades de lograr el éxito del proyecto.

Gestionar la Participación de los Interesados implica realizar actividades tales como: involucrar a los interesados en las etapas del proyecto para obtener o confirmar su compromiso; gestionar las expectativas de los interesados mediante negociación y comunicación; abordar posibles inquietudes que aún no representan incidentes y anticipar futuros problemas que puedan plantear los interesados; y aclarar y resolver los incidentes que han sido identificados.

Grupo de procesos de ejecución y competencias

GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO



4

13.3 GESTIONAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS INTERESADOS:

Entradas

- Plan de Gestión de los Interesados
- Plan de Gestión de las Comunicaciones
- Registro de Cambios
- Activos de los procesos de la organización

Herramientas y Técnicas

- Métodos de comunicación
- Habilidades Interpersonales
- Habilidades de Gestión

Salidas

- Registro de Incidentes
- Solicitudes de Cambio
- Actualizaciones al Plan para la Dirección del Proyecto
- Actualizaciones a los Documentos del Proyecto
- Actualización de los activos de los procesos de la organización

Grupo de procesos de ejecución y competencias

GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO



5

13.3 GESTIONAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS INTERESADOS:

Entradas

A. Plan de Gestión de los Interesados

Proporciona una guía sobre la mejor manera de involucrar a los diferentes interesados en el proyecto.

B. Plan de Gestión de las Comunicaciones

Incluye: los requisitos de comunicación de los interesados; la información que debe ser comunicada, incluidos el lenguaje, formato, contenido y nivel de detalle; el motivo de distribución de la información; la persona o los grupos que recibirán la información.

C. Registro de Cambios

Un registro de cambios se utiliza para documentar los cambios que ocurren durante el proyecto.

D. Activos de los Procesos de la Organización

Incluyen: los requisitos de comunicación de la organización, los procedimientos para la gestión de incidentes, los procedimientos de control de cambios y la información histórica relativa a proyectos anteriores.

Grupo de procesos de ejecución y competencias

GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO



6

13.3 GESTIONAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS INTERESADOS:

Herramientas y Técnicas

A. Métodos de comunicación

En este proceso se utilizan los métodos de comunicación, que permiten decidir el cómo, cuándo y cuáles son los métodos de comunicaciones que se utilizarán en función de los requisitos de comunicaciones de los interesados: comunicación interactiva (llamadas telefónicas, videoconferencias, etc.), comunicación tipo push (correos, cartas, informes, etc.) y comunicación tipo pull (intranet, repositorios, bases de datos, etc.)



Grupo de procesos de ejecución y competencias

GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO



7

13.3 GESTIONAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS INTERESADOS:

Herramientas y Técnicas

B. Habilidades Interpersonales

El director del proyecto aplica las habilidades interpersonales para gestionar las expectativas de los interesados. Por ejemplo: generar confianza, resolver conflictos, escuchar de forma activa y superar la resistencia al cambio.

C. Habilidades de Gestión

El director del proyecto aplica las habilidades de gestión para coordinar y armonizar al grupo hacia el logro de los objetivos del proyecto. Por ejemplo: facilitar el consenso hacia los objetivos del proyecto, ejercer influencia sobre las personas para que apoyen el proyecto, negociar acuerdos para satisfacer las necesidades del proyecto y modificar el comportamiento de la organización para aceptar los resultados del proyecto.

Grupo de procesos de ejecución y competencias

GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO



8

13.3 GESTIONAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS INTERESADOS:

Salidas

A. Registro de Incidentes

La gestión de la participación de los interesados puede dar lugar al desarrollo de un registro de incidentes. Este registro se actualiza a medida que se identifican nuevos incidentes y se resuelven los incidentes actuales.

B. Solicitudes de Cambio

La gestión de la participación de los interesados puede generar una solicitud de cambio al producto o al proyecto. También puede incluir acciones correctivas o preventivas aplicables al propio proyecto o a la interacción con los interesados afectados, según corresponda.

Grupo de procesos de ejecución y competencias

GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO



9

13.3 GESTIONAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS INTERESADOS: Salidas

C. Actualizaciones al Plan para la Dirección del Proyecto

Entre los elementos del plan para la dirección del proyecto susceptibles de actualización se incluye, entre otros, el plan de gestión de los interesados.

D. Actualizaciones a los Documentos del Proyecto

Entre los documentos del proyecto que pueden ser actualizados se cuenta, por ejemplo, el 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

Grupo de procesos de ejecución y competencias

4. GESTIONAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS INTERESADOS							
REGISTRO DE INCIDENTES				SOLICITUD DE CAMBIO		ACTUALIZACIÓN	
Descripción	Prioridad (Alta, baja, media)	Estado (registrado, activo, suspendido, resuelto, cerrado)	Respuesta	Descripción breve de cambio	Impacto (costo, tiempo, alcance)	Plan de dirección y documentos actualizados	Lecciones aprendidas
Los horarios de clases programados resultan complicados para los participantes, por lo que han solicitado que los cursos se dicten en un solo día.	Alta	Activo	Consultar con el Comité de Control de Cambios y los instructores de los cursos, para evaluar la posibilidad de modificar el cronograma de programa de capacitación.	Cambiar el cronograma de programa de capacitación.	Tiempo, costo	Cronograma, Presupuesto.	Consultar horarios durante el planeamiento de la capacitación.
Modificar la estructura de los Controles de Lectura, pues no cumplen los objetivos del curso, y no logra satisfacer al cliente.	Media	Resuelto	Se modificó el Control de Lectura de 5 a 10 preguntas, y entregar un solucionario del mismo.	Elaborar nuevos Controles de Lectura que cuenten con 10 preguntas. Elaborar y entregar el solucionario de los Controles de Lectura	Alcance, tiempo	Cronograma, Enunciado del alcance, Presupuesto.	Contar con la revisión y aprobación de Recursos Humanos y Jefe inmediato del programa de capacitación que incluye controles, contenido teórico y objetivos.
La metodología de curso taller de Gestión de Proyectos debe enfocarse más a la práctica, resumiendo la parte teórica de las sesiones	Alta	Activo	Modificar la metodología de desarrollo de la sesión. Elaborar material Práctico complementario.	Resumir la parte teórica de la sesión, la cual sólo incluirá la explicación del Mapa Conceptual de la sesión	Alcance, tiempo	Cronograma, Presupuesto, enunciado del alcance.	Contar con la revisión y aprobación de Recursos Humanos y Jefe inmediato del programa de capacitación que incluye controles, contenido teórico y objetivos.
Realizar un repaso de los temas tratados en el curso taller de MS Project 2003, pues muchos participantes no han podido asistir al desarrollo de todas las sesiones.	Baja	Resuelto	Eliminar el Examen Final del curso. Efectuar un repaso del curso en las 2 últimas sesiones. Permitir que los participantes realicen los mismos pasos que el instructor en su PC.	facilitar la nivelación del curso para todos los participantes	Tiempo, costo	Cronograma, Presupuesto.	Consultar horarios durante el planeamiento de la capacitación para evitar inasistencia al taller. Realizar repastos breves al iniciar la sesión.

TALLER – GESTIONAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS INTERESADOS