



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
**PIRHUA**

# PLANIFICAR EL INVOLUCRAMIENTO DE LOS INTERESADOS

Dante A. Guerrero Chanduví

Piura, mayo de 2018

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](#)



# GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO

Asignatura Proyectos  
Capítulo 13



## 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.



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

**SATISFACCIÓN**

=

**LO QUE VIVIMOS**

-

**LO QUE ESPERAMOS QUE SUCEDA**

Dr. Ing. Dante Guerrero 3 lunes, 28 de Mayo de 2018



### Matriz de Procesos vs Áreas de Conocimiento – PMBOK 2017

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
13. Gestión de los interesados del Proyecto	13.1. Identificar a los Interesados	13.2. Planificar el involucramiento de los Interesados	13.3. Gestionar la participación de los Interesados	13.4. Monitorear el involucramiento de los Interesados	

Dr. Ing. Dante Guerrero 4 lunes, 28 de Mayo de 2018

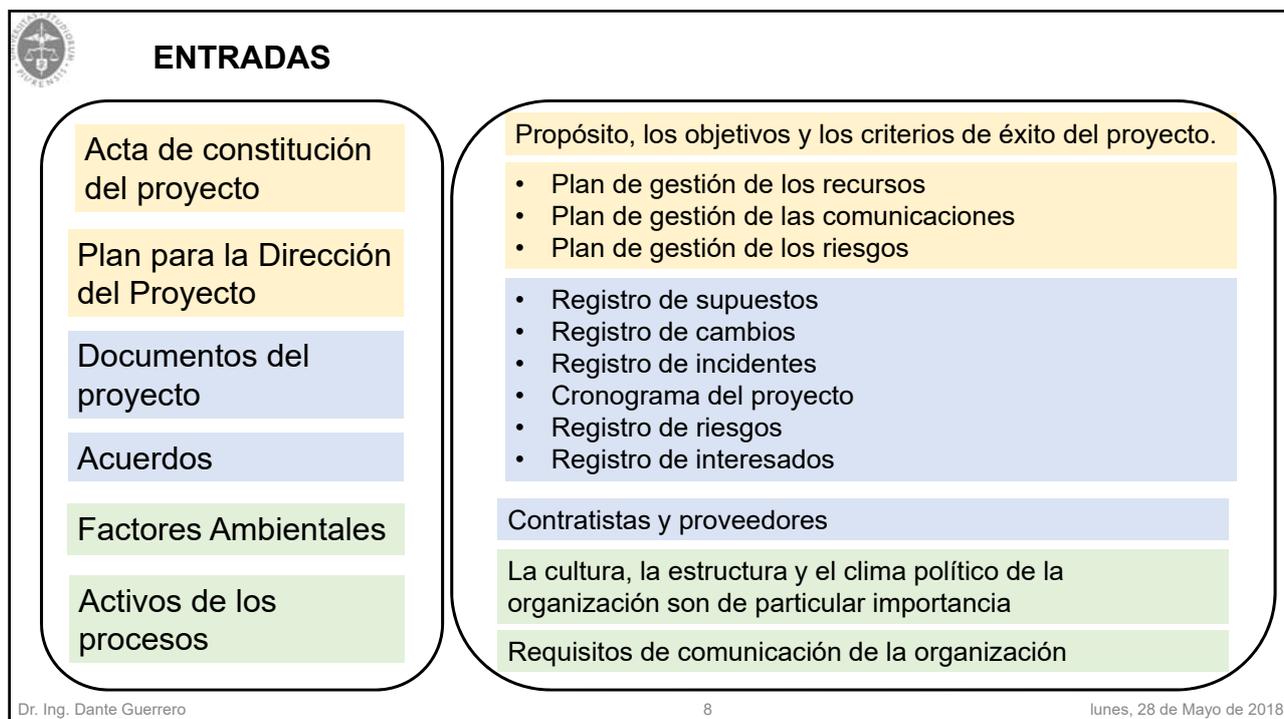
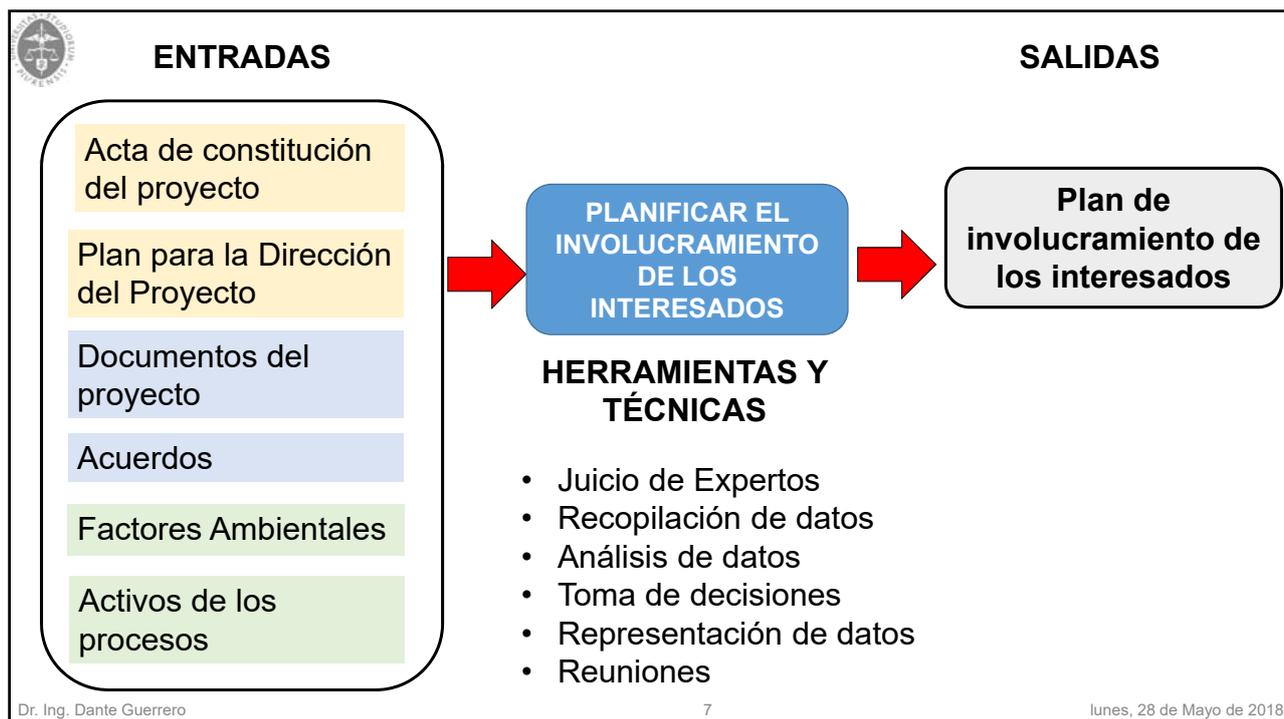


# 1. PLANIFICAR EL INVOLUCRAMIENTO DE LOS INTERESADOS

---



- 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 → plan claro y factible para interactuar con los interesados del proyecto.
- Proceso iterativo





## Herramientas y técnicas

### A. Recopilación de datos

Estudios comparativos

### B. Análisis de datos

- Análisis de supuestos y restricciones
- Análisis de causa-raíz

### C. Toma de decisiones

Priorización/clasificación: A menudo se priorizan a la cabeza de la lista los interesados con el mayor interés y la mayor influencia o poder.



## Herramientas y técnicas

### D. Representación de datos

Matriz de evaluación del involucramiento de los interesados

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.



**DESCONOCEDOR:** Desconocedor del proyecto y de sus impactos potenciales



**RETICENTE:** Conocedor del proyecto y de sus impactos potenciales, y reticente al cambio.



**NEUTRAL:** Conocedor del proyecto, aunque ni lo apoya ni es reticente.



**PARTIDARIO:** Conocedor del proyecto y de sus impactos potenciales, y apoya el cambio.



**LIDER:** Conocedor del proyecto y de sus impactos potenciales, y activamente involucrado en asegurar el éxito del mismo.



## Herramientas y técnicas

### D. Representación de datos

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.

	Desconocedor	Reticente	Neutral	Partidario	Líder
<b>Interesado 1</b>	C			D	
<b>Interesado 2</b>			C	D	
<b>Interesado 3</b>				D	C



## Salidas

### A. Plan de Involucramiento de los Interesados

Se identifica las estrategias y acciones requeridas para promover el involucramiento productivo de los interesados en la toma de decisiones y la ejecución.

REGISTRO DE INTERESADO		NIVEL DE PARTICIPACIÓN		ESTRATEGIA	
ID	Expectativas individuales	Actual	Planeado	Estrategia	Responsable
JH	Diseñar un programa de capacitación en Gestión de Proyectos con base en el PMI e IPMA	MS	IC	Reuniones con e interesado para evaluar el programa de capacitación.	Líder del proyecto
P	Incluir descansos después de 2 horas	ME	MI	Considerar lo indicado en la programación de la capacitación.	Integrante 1

(\*) Mínimo esfuerzo (ME), mantener informado (MI), mantener satisfecho (MS) e interesado clave (IC)

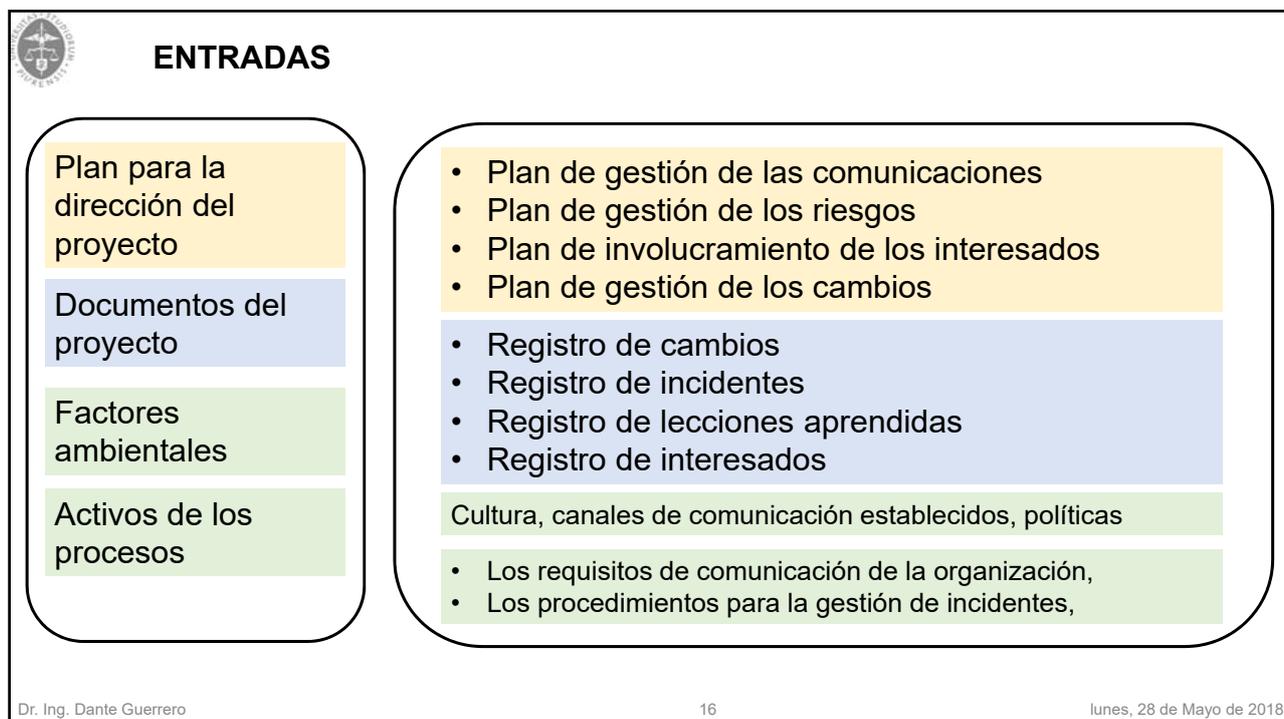
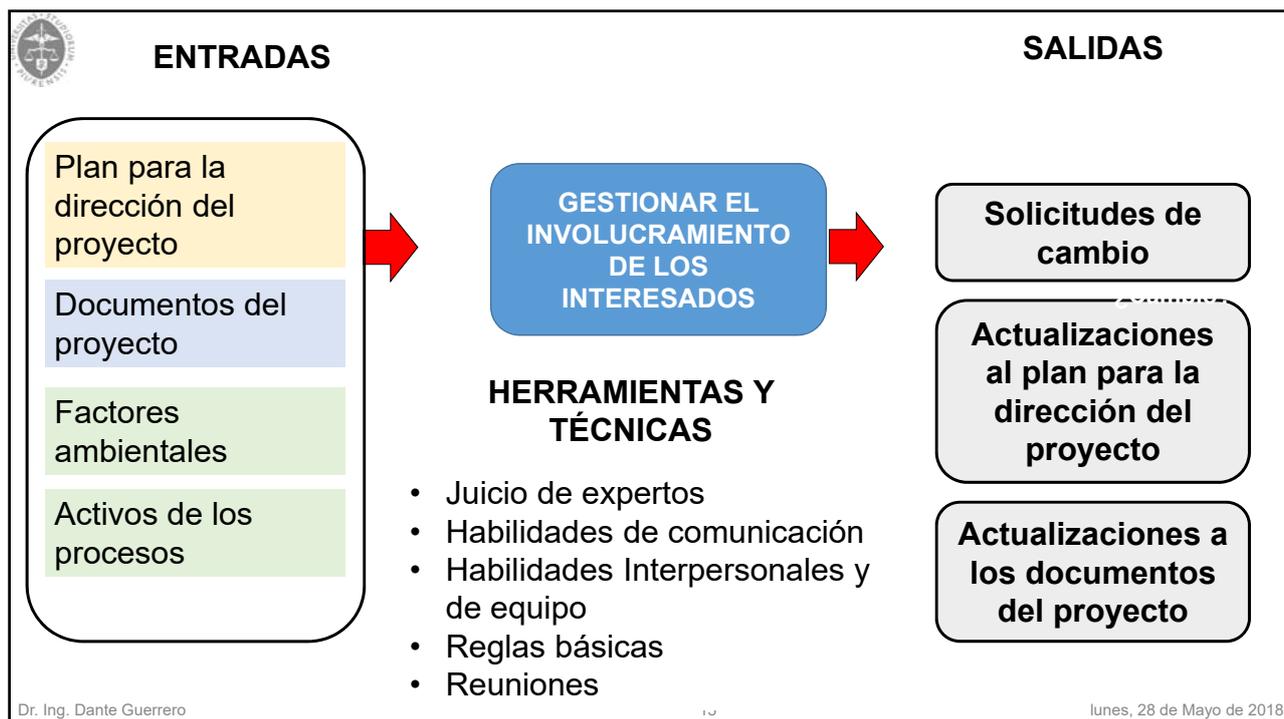


## 2. GESTIONAR EL INVOLUCRAMIENTO DE LOS INTERESADOS

---



- 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.





## Herramientas y técnicas

### A. Habilidades de Comunicación

El equipo utiliza la retroalimentación para ayudar a comprender la reacción de los interesados frente a diversas actividades de dirección del proyecto y decisiones clave.

### B. Reglas básicas

Establecen el comportamiento esperado de los miembros del equipo de proyecto, así como de otros interesados, con respecto al involucramiento de los interesados.



Dr. Ing. Dante Guerrero 17 Lunes, 28 de Mayo de 2018



## Herramientas y técnicas

### B. Habilidades Interpersonales y de equipo

- Gestión de conflictos
- Conciencia cultural
- Negociación
- Observación/conversación
- Conciencia política



Dr. Ing. Dante Guerrero 18 Lunes, 28 de Mayo de 2018



## Salidas

**A. Solicitudes de cambio**  
 Pueden surgir cambios en el alcance del proyecto o producto.

**B. Actualizaciones del plan para la dirección del proyecto**  
 Plan de gestión de las comunicaciones: nuevos requisitos o modificaciones de los requisitos de los interesados  
 Plan de involucramiento de los interesados: actualiza estrategias.

**C. Actualizaciones a los documentos del proyecto**  
 Registro de cambios, **registro de incidentes**, registro de lecciones aprendidas, registro de interesados.

Dr. Ing. Dante Guerrero 19 Lunes, 28 de Mayo de 2018



## Salidas

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.

Dr. Ing. Dante Guerrero 20 Lunes, 28 de Mayo de 2018



### 3. MONITOREAR EL INVOLUCRAMIENTO DE LOS INTERESADOS

---

Dr. Ing. Dante Guerrero

21

lunes, 28 de Mayo de 2018



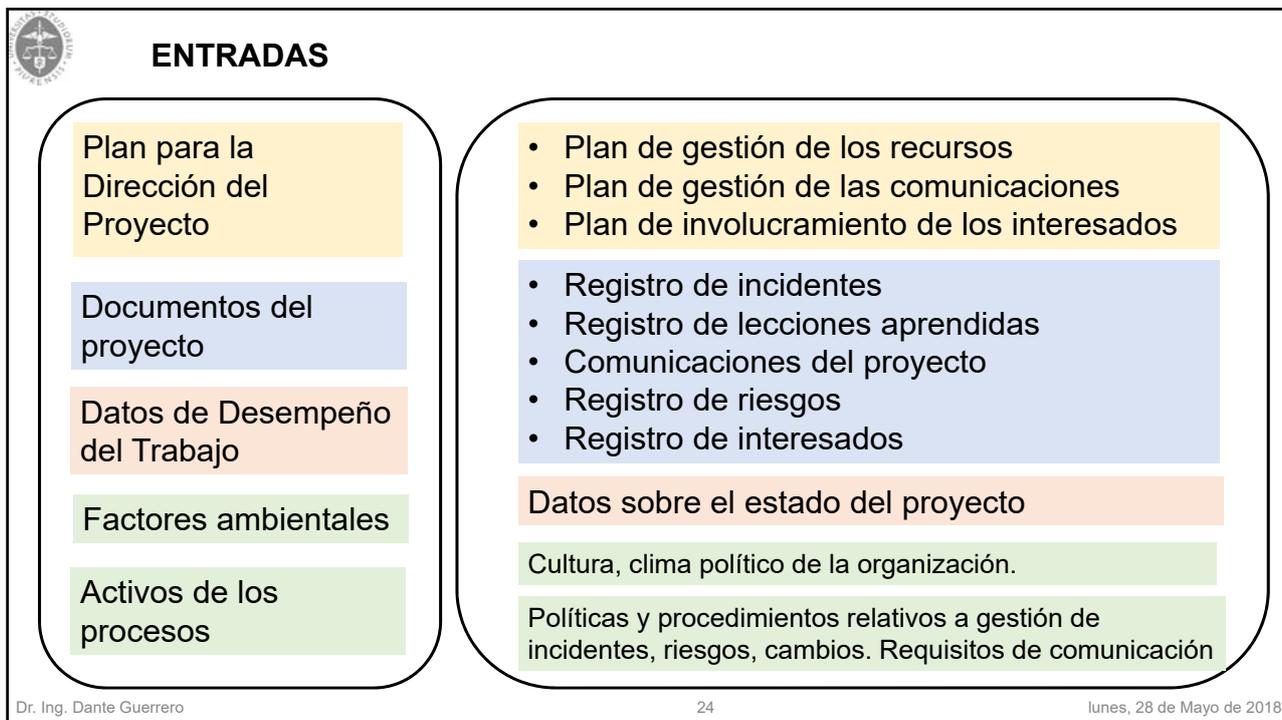
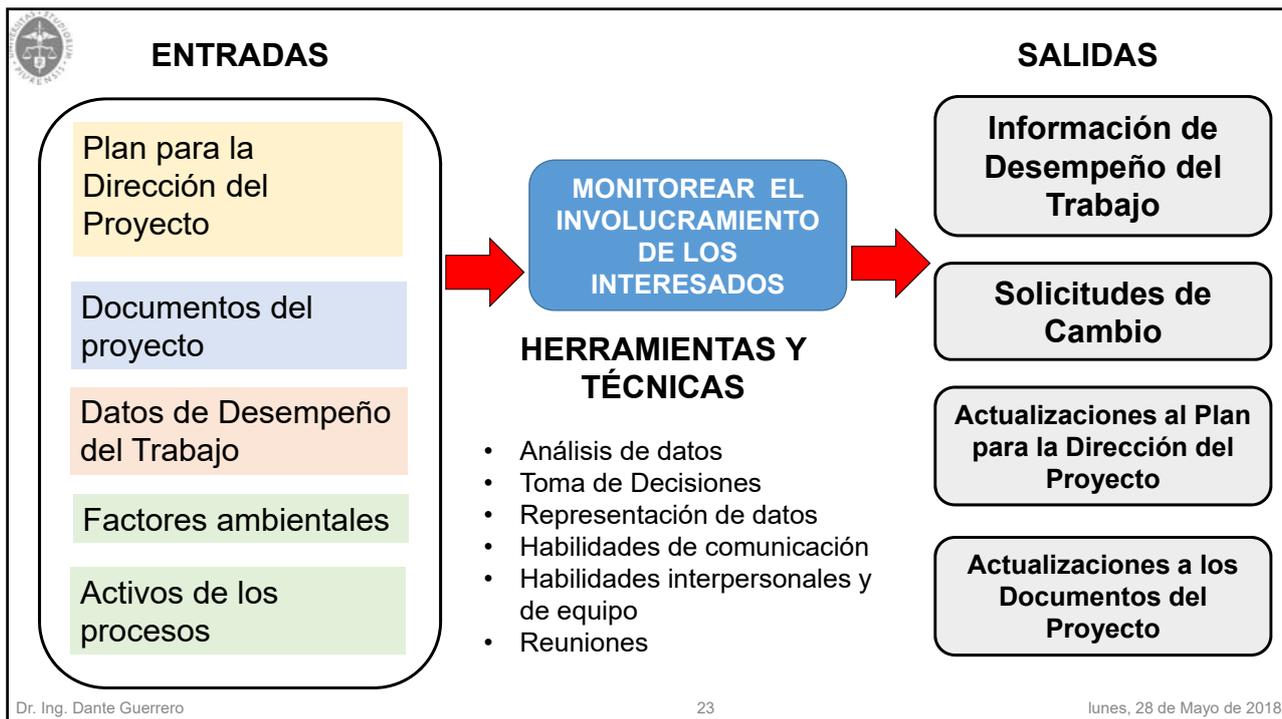
- Es el proceso de monitorear las relaciones generales de los interesados del proyecto y ajustar las estrategias y los planes para involucrar a los interesados
- El beneficio clave de este proceso es que se mantendrá o incrementará la eficiencia y la eficacia de las actividades de participación de los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



Dr. Ing. Dante Guerrero

22

lunes, 28 de Mayo de 2018





## Herramientas y técnicas

- A. Análisis de datos**
  - Análisis de alternativas
  - Análisis de causa raíz
  - Análisis de interesados
- B. Toma de decisiones**
  - Análisis de decisiones con múltiples criterios
  - Votación
- C. Representación de datos**
  - Matriz de evaluación del involucramientos de los interesados
- D. Habilidades de comunicación**
  - Retroalimentación
  - Presentaciones

Dr. Ing. Dante Guerrero 25 lunes, 28 de Mayo de 2018



## Herramientas y técnicas

### E. Habilidades interpersonales y de equipo



Escuchar de forma activa



Conciencia cultural



Liderazgo



Creación de relaciones de trabajo



Conciencia política

Dr. Ing. Dante Guerrero 26 lunes, 28 de Mayo de 2018



# Salidas

## A. Información de Desempeño del Trabajo

Incluye información sobre el estado de involucramiento de los interesados, como el nivel de apoyo actual al proyecto y comparando con los niveles deseados de participación.

PLAN DE GESTIÓN DEL INTERESADO				MONITOREAR EL INVOLUCRAMIENTO DE LOS INTERESADOS			
ID	Estrategia	Nivel de participación		Afinamiento de estrategia	Solicitud de cambio		Lección aprendida
		Actual	Planeado		Descripción breve de cambio	Impacto (costo, tiempo, alcance)	
RC	Reunirse con el interesado para establecer criterios de evaluación de proveedores. Enviar avances de los análisis de proveedores y reunirse para presentar resultados de la evaluación.	MS	IC	Gestionar eficazmente las reuniones: programación anticipada, establecer y comunicar el plan de trabajo y objetivos.	-	-	Mantener una comunicación constante con el(los) interesados potenciales.



# Salidas

## B. Solicitudes de Cambio

Puede incluir acciones correctivas y preventivas para mejorar el nivel actual de involucramiento de los interesados.

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

El plan de gestión de los recursos, el plan de gestión de las comunicaciones, el plan de involucramiento de los interesados.

## D. Actualizaciones a los Documentos del Proyecto

- Registro de incidentes
- Registro de lecciones aprendidas
- Registro de riesgos
- Registro de interesados