



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

LA GESTIÓN DE LOS STAKEHOLDERS Y SU PLANIFICACIÓN

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/)



LA GESTIÓN DE LOS STAKEHOLDERS, Y SU PLANIFICACIÓN

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.



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

SATISFACCIÓN

=

LO QUE VIVIMOS

-

LO QUE ESPERAMOS QUE SUCEDA

3



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 <small>7</small>	13.2. Planificar la Gestión de los Interesados <small>8</small>	13.3. Gestionar las Expectativas de los Interesados <small>9</small>	13.4. Controlar las Expectativas de los Interesados <small>10</small>	

4



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

5



ENTRADAS

Plan para la Dirección del Proyecto

Registro de Interesados

Factores Ambientales

Activos de los procesos de la organización



PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS INTERESADOS

HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS

- Juicio de Expertos
- Reuniones
- Técnicas Analíticas



SALIDAS

Plan de Gestión de los Interesados

Actualización a los documentos del proyecto

6



ENTRADAS

Plan para la Dirección del Proyecto

Registro de Interesados

Factores Ambientales

Activos de los procesos de la organización

- Ciclo de vida del proyecto
- Cómo se ejecutará el trabajo
- Las necesidades y las técnicas de comunicación entre los interesados

Información necesaria para planificar las formas adecuadas de involucrar a los interesados del proyecto.

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

Base de datos de lecciones aprendidas y la información histórica

7



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

	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.

8



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.

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

9



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; entre otros.

10



Salidas

17. PLAN DE GESTIÓN DE LOS INTERESADOS

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)