



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

GESTIONANDO 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/)



GESTIONANDO LAS EXPECTATIVAS DE LOS STAKEHOLDERS

Asignatura Proyectos



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 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.

3



ENTRADAS

Plan de Gestión de los Interesados

Plan de Gestión de las Comunicaciones

Registro de Cambios

Activos de los procesos de la organización

GESTIONAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS INTERESADOS

HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS

- Métodos de comunicación
- Habilidades Interpersonales
- Habilidades de Gestión

SALIDAS

Registro de Incidentes

Actualización de los activos de los procesos de la organización



SI

¿Cambio?

NO



Acciones Correctivas
Acciones Preventivas

4



ENTRADAS

Plan de Gestión de los Interesados	<ul style="list-style-type: none"> La mejor manera de involucrar a los diferentes interesados en el proyecto Métodos y tecnologías utilizados para la comunicación con los interesados.
Plan de Gestión de las Comunicaciones	
Registro de Cambios	
Activos de los procesos de la organización	
<ul style="list-style-type: none"> 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, y el proceso de escalado. 	
Cambios	
<ul style="list-style-type: none"> Los requisitos de comunicación de la organización, Los procedimientos para la gestión de incidentes, 	

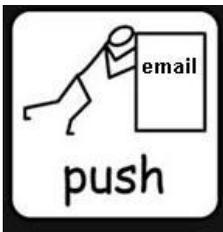
5



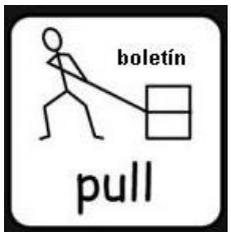
Herramientas y técnicas

A. Métodos de comunicación

En este proceso se utilizan los métodos de comunicación identificados para cada interesado en el plan de comunicaciones 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.)



push



pull

6



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.



7



Herramientas y técnicas

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.



8



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. 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



Salidas

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.