



**UTN.BA**

FACULTAD  
REGIONAL  
BUENOS AIRES

# Gestión de Proyectos

## Clase 10 - Anexo: Gestión de los Interesados

# Clase 10 - Anexo: Gestión de los Interesados

---

- Temario

- Stakeholders - Interesados
- Análisis de los Stakeholders
- Procesos de la Gestión de los Interesados



# Stakeholders - Interesados

---

- Individuos u organizaciones que están Interesados en el proyecto, o cuyos intereses pueden verse afectados positiva o negativamente como consecuencia de la ejecución del proyecto. Pueden también influir sobre el proyecto y sus resultados.
- Traducido como “interesados”
  - Ejemplos:
  - Los Clientes.
  - La Organización.
  - El Sponsor del Proyecto.
  - El Gerente de Proyecto.
  - Miembros del equipo de proyecto.
  - Etc.

# Análisis de los Stakeholders

---

## Análisis de los Stakeholders

- Para cada stakeholder, averiguar:
  - Quién es.
  - Cuál es su aporte.
  - Cómo aporta.
  - Cuál es su estilo y comportamiento.
  - Experiencias previas.
  - Expectativas.
- Para cada stakeholder, controlar y manejar:
  - Expectativas.
  - Fortalezas y Debilidades.
  - El por qué de la oposición de los detractores (motivación).
  - El apoyo de los entusiastas.
  - Ganar más adeptos (motivando a los indiferentes).
  - Negociar (disminuyendo las brechas).
  - Comunicarse con todos.

# Análisis de los Stakeholders



- **Identificar interesados potenciales:**  
Incluye el relevamiento de intereses, expectativas y autoridad.
- **Analizar influencia sobre los objetivos:**  
Impacto potencial que puede tener cada interesado en el proyecto.
- **Gestionar expectativas:**  
Evaluar cómo pueden llegar a reaccionar frente a diferentes situaciones, de manera de planear la forma de manejar sus expectativas.

# Análisis de los Stakeholders

---

## **Análisis de los requerimientos de comunicación**

Análisis de las distintas necesidades de comunicación de cada uno de los interesados en el proyecto.

- No todos los interesados recibirán:
  - El mismo tipo de información.
  - En el mismo momento que otros.
- Evaluar y planificar:
  - Quién recibirá qué.
  - Con qué formato.
  - En qué momento.
  - Nivel de autoridad.
  - Rol.
  - Si pertenece a la compañía o es externo.

# Procesos de la Gestión de los Interesados

<b>Áreas de Conocimiento</b>	<b>Grupos de Procesos de la Dirección de Proyectos</b>				
	<b>Grupo de Procesos de Inicio</b>	<b>Grupo de Procesos de Planificación</b>	<b>Grupo de Procesos de Ejecución</b>	<b>Grupo de Procesos de Monitoreo y Control</b>	<b>Grupo de Procesos de Cierre</b>
<b>13. Gestión de los Interesados</b>	13.1 Identificar a los Interesados	13.2 Planificar el involucramiento de los interesados	13.3 Gestionar el involucramiento de los interesados	13.3 Monitorear el involucramiento de los interesados	

## 13.1 Identificar a los Interesados

En este proceso se releva y analiza la información obtenida de los interesados, con el objetivo de evaluar el grado de interés e influencia que pueda ejercer cada uno de ellos sobre el proyecto.

Un análisis profundo eleva sensiblemente la probabilidad de éxito del proyecto.





# 13.1 Identificar a los Interesados

## Registro de los Stakeholders

- Es un documento donde se vuelca toda la información obtenida en el proceso de identificación de interesados.
- Este registro puede contener, por cada interesado, el nombre, cargo, rol, intereses más importantes, fase en la que influirá con mayor fuerza, etc.
- Estrategia de gestión de los interesados:
  - Utilizando la información recolectada, es posible delinear la estrategia mediante la cual se manejará a los interesados, con el fin de minimizar los impactos negativos sobre el proyecto. Para poder desarrollar una estrategia adecuada, es necesario entender claramente quiénes son los interesados más influyentes, cuáles son sus requisitos y sus expectativas.
  - Stakeholder negativos y positivos.
  - Clasificación por influencia.
  - Clasificación por poder.
- Dado que durante el proyecto tanto el número como las expectativas de los interesados pueden cambiar, este registro ha de mantenerse “vivo” durante todo el Ciclo de Vida.

## 13.2 Planificar el involucramiento de los interesados

---

En este proceso se desarrollan las estrategias de gestión adecuadas para involucrar de forma efectiva a los stakeholders en las decisiones del proyecto y su ejecución teniendo en cuenta sus necesidades, expectativas, intereses y potencial impacto sobre el proyecto.

## 13.3 Gestionar el involucramiento de los interesados

---

El proceso “gestionar la participación de los Interesados” puede resultar en:

- Lecciones Aprendidas.
- Requerimientos de cambio (incluyendo acciones correctivas y preventivas).
- Registros de Problemas (“Issue Log”).
- Cambios al Plan de Gestión de las Comunicaciones.
- Cambios en las estrategias de Gestión de los Stakeholders.
- Cambios en el Registro de Stakeholders.

Estrategia de gestión de los interesados

- ¿Cuál es el objetivo preponderante del proyecto?
  - Tiempo, costo, alcance
- ¿Quiénes ejercen mayor influencia en los objetivos del proyecto?
  - Cliente, gerentes, sponsor, equipo de trabajo
- De acuerdo a esta información,
  - ¿cuál es la mejor forma de manejar a los interesados?

## 13.4 Monitorear el involucramiento de los interesados

---

- Proceso para gestionar las comunicaciones de manera de satisfacer las necesidades y expectativas de los stakeholders y solucionar los problemas que se presenten.
- Las expectativas refieren a situaciones “a futuro”. Una buena gestión de las mismas previene cambios en el proyecto. Hay que estar en comunicación permanente con los interesados!
- Se trata de asegurar un entendimiento común respecto del proyecto.
- Revisar constantemente el Registro de Interesados y las estrategias de gestión planteadas en el proceso “Identificación de los Interesados”.
- Revisar además:
  - Plan de Gestión de las Comunicaciones.
  - Registro de Problemas (“Issue Log”).
  - Cambios.

## 13.4 Monitorear el involucramiento de los interesados

### Registro de Problemas

- También llamado “Registro de Asuntos Cuestionados”, “Registro de Polémicas” o “Issue Log”.
- En este documento se asientan todos los asuntos que generan dudas, conflictos o problemas, cómo afecta al trabajo del equipo, cuáles son los pasos seguidos o a seguir y cuáles son las posibles soluciones.
- Estas cuestiones deben ser informadas a los interesados oportunamente con el fin de encontrar las soluciones necesarias lo antes posible, sin afectar los objetivos.
- Este registro es una fuente de probables solicitudes de cambios.
- Ejemplo:

Issue	Descripción	Impacto	Posible Solución	Comentarios	Creado por	Responsable	Fecha Resolución	Estado

# Procesos de la Gestión de los Interesados

## **13.1** **INTERESADOS** **Identificar a los Interesados**

Identificar periódicamente a los interesados del proyecto así como de analizar y documentar información relevante relativa a sus intereses, participación, interdependencias, influencia y posible impacto en el éxito del proyecto.

## **13.2** **INTERESADOS** **Planificar el Involucramiento de los Interesados**

Desarrollar enfoques para involucrar a los interesados del proyecto, con base en sus necesidades, expectativas, intereses y el posible impacto en el proyecto.

## **13.3** **INTERESADOS** **Gestionar el Involucramiento de los Interesados**

Comunicarse y trabajar con los interesados para satisfacer sus necesidades expectativas, abordar los incidentes y fomentar el compromiso y el involucramiento adecuado de los interesados.

## **13.4** **INTERESADOS** **Monitorear el Involucramiento de los Interesados**

Monitorear las relaciones de los interesados del proyecto y adaptar las estrategias para involucrar a los interesados a través de la modificación de las estrategias y los planes de involucramiento.

# Procesos de la Gestión de los Interesados

## Descripción General de la Gestión de los Interesados del Proyecto

### 13.1 Identificar a los Interesados

- .1 Entradas
  - .1 Acta de constitución del proyecto
  - .2 Documentos de negocio
  - .3 Plan para la dirección del proyecto
  - .4 Documentos del proyecto
  - .5 Acuerdos
  - .6 Factores ambientales de la empresa
  - .7 Activos de los procesos de la organización
- .2 Herramientas y Técnicas
  - .1 Juicio de expertos
  - .2 Recopilación de datos
  - .3 Análisis de datos
  - .4 Representación de datos
  - .5 Reuniones
- .3 Salidas
  - .1 Registro de interesados
  - .2 Solicitudes de cambio
  - .3 Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto
  - .4 Actualizaciones a los documentos del proyecto

### 13.2 Planificar el Involucramiento de los Interesados

- .1 Entradas
  - .1 Acta de constitución del proyecto
  - .2 Plan para la dirección del proyecto
  - .3 Documentos del proyecto
  - .4 Acuerdos
  - .5 Factores ambientales de la empresa
  - .6 Activos de los procesos de la organización
- .2 Herramientas y Técnicas
  - .1 Juicio de expertos
  - .2 Recopilación de datos
  - .3 Análisis de datos
  - .4 Toma de decisiones
  - .5 Representación de datos
  - .6 Reuniones
- .3 Salidas
  - .1 Plan de involucramiento de los interesados

### 13.3 Gestionar el Involucramiento de los Interesados

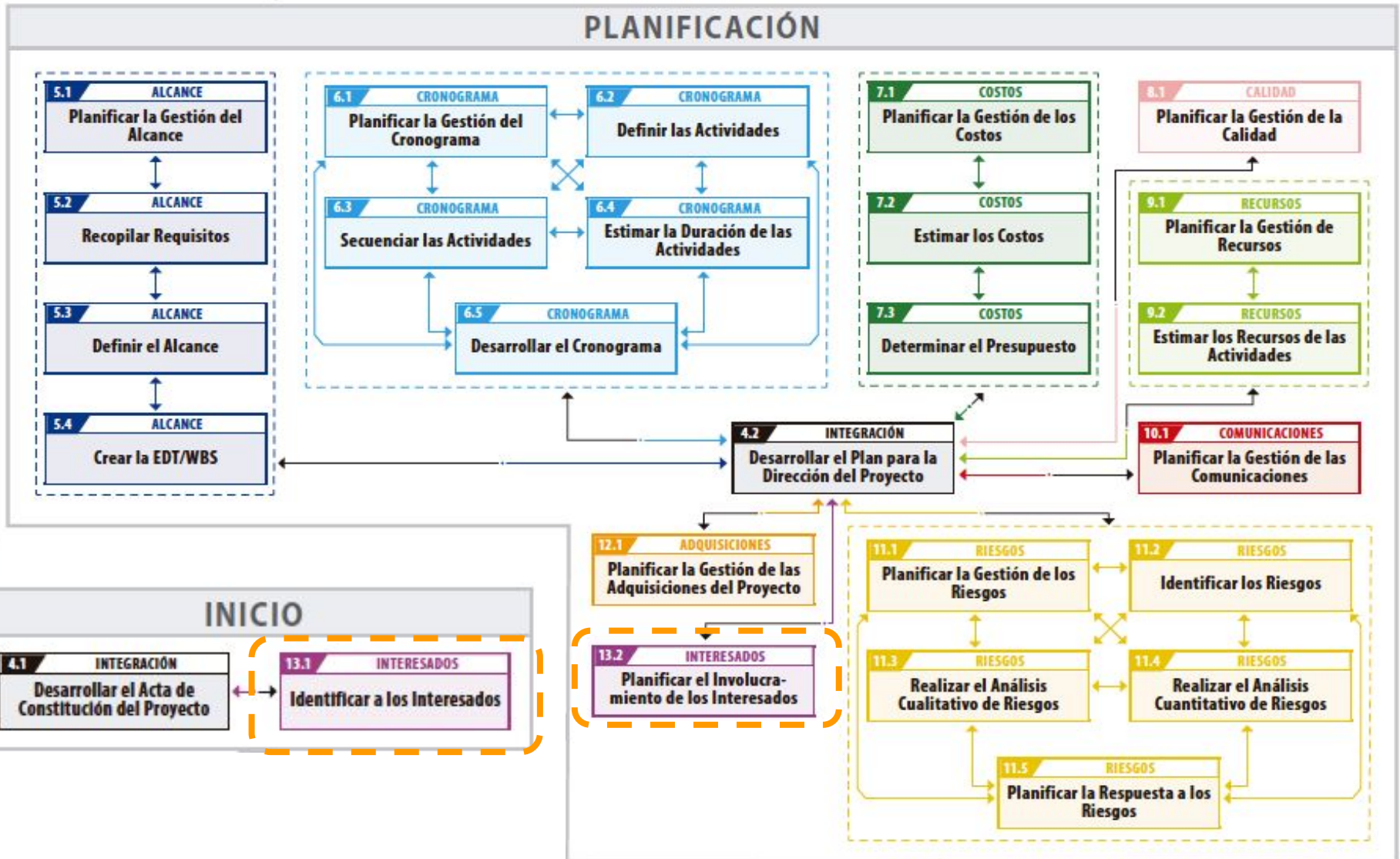
- .1 Entradas
  - .1 Plan para la dirección del proyecto
  - .2 Documentos del proyecto
  - .3 Factores ambientales de la empresa
  - .4 Activos de los procesos de la organización
- .2 Herramientas y Técnicas
  - .1 Juicio de expertos
  - .2 Habilidades de comunicación
  - .3 Habilidades interpersonales y de equipo
  - .4 Reglas básicas
  - .5 Reuniones
- .3 Salidas
  - .1 Solicitudes de cambio
  - .2 Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto
  - .3 Actualizaciones a los documentos del proyecto

### 13.4 Monitorear el Involucramiento de los Interesados

- .1 Entradas
  - .1 Plan para la dirección del proyecto
  - .2 Documentos del proyecto
  - .3 Datos de desempeño del trabajo
  - .4 Factores ambientales de la empresa
  - .5 Activos de los procesos de la organización
- .2 Herramientas y Técnicas
  - .1 Análisis de datos
  - .2 Toma de decisiones
  - .3 Representación de datos
  - .4 Habilidades de comunicación
  - .5 Habilidades interpersonales y de equipo
  - .6 Reuniones
- .3 Salidas
  - .1 Información de desempeño del trabajo
  - .2 Solicitudes de cambio
  - .3 Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto
  - .4 Actualizaciones a los documentos del proyecto

# Procesos de la Gestión de los Interesados

## Diagrama de Flujo de Procesos





# Procesos de la Gestión de los Interesados

## Diagrama de Flujo de Procesos

