



GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO

PARTES INVOLUCRADAS EN UN PROYECTO

Bases para la Competencia en Dirección de Proyectos. Versión 3.0
International Project Management Association.

- ✓ **Son personas o grupos que están interesados en la realización o éxito de un proyecto o que están obligados por el proyecto.**
 - ✓ **El proyecto está limitado por su contexto y se puede ajustar para que satisfaga las necesidades de las partes involucradas.**
 - ✓ **También es necesario gestionar sus expectativas.**
 - ✓ **Todas las partes involucradas pueden influir en el proyecto directa o indirectamente.**
-
- ✓ **La dirección de proyectos debe ser diligente a la hora de mantener una perspectiva general en relación con las partes involucradas y las personas que las representen.**
 - ✓ **Si en el proyecto se implica una nueva parte interesada o si cambia un representante; entonces el director debe considerar el posible impacto del cambio y asegurarse de que la nueva parte o persona esté bien informada acerca del proyecto.**

PARTES INTERESADAS (ISO 21500)



GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO (PMI)




Comprende todos los procesos necesarios para identificar a las personas, grupos u organizaciones que pueden afectar o ser afectados por el proyecto, para analizar las expectativas de los interesados y su impacto en el proyecto, y para desarrollar estrategias de gestión adecuadas a fin de lograr la participación eficaz de los interesados en las decisiones y en la ejecución del proyecto.

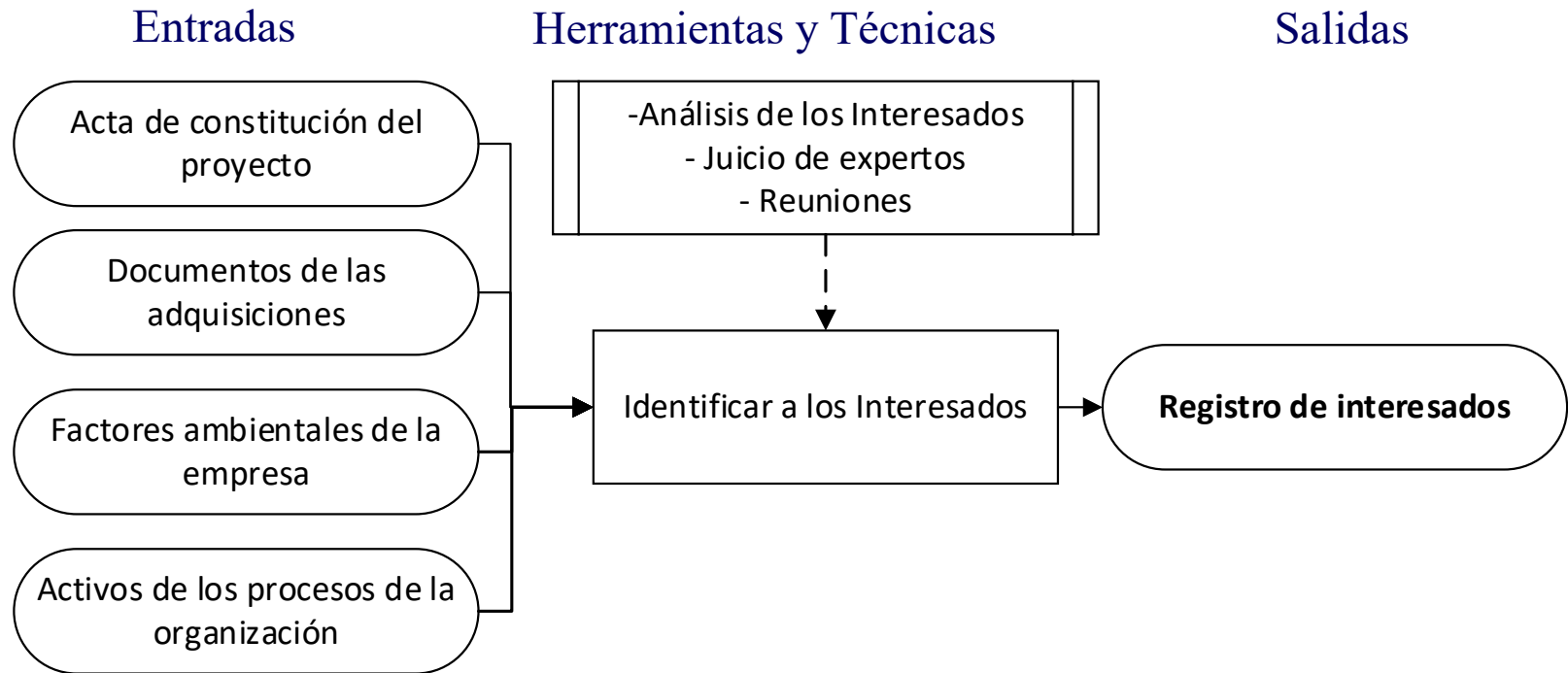
También se centra en la comunicación continua con los interesados para comprender sus necesidades y expectativas, abordando los incidentes en el momento que ocurren, gestionando conflictos de intereses y fomentando una adecuada participación de los interesados.

LA SATISFACCIÓN DE LOS INTERESADOS DEBE GESTIONARSE COMO UNO DE LOS OBJETIVOS CLAVE DEL PROYECTO

PROCESOS

- ✓ 13.1 Identificar a los Interesados,
 - ✓ 13.2 Planificar la Gestión de los Interesados,
 - ✓ 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados,
 - ✓ 13.4 Controlar la Participación de los Interesados.
- 

IDENTIFICAR A LOS INTERESADOS (PMI)




El registro de los interesados contiene, entre otros:

- Información de identificación: Nombre, puesto en la organización, ubicación, rol en el proyecto, información de contacto.
- Información de evaluación: requisitos principales, expectativas principales, influencia potencial en el proyecto, fase del ciclo de vida con mayor interés, y
- Clasificación de los interesados: interno/externo, partidario/neutral/reticente, etc.

REGISTRO DE INTERESADOS

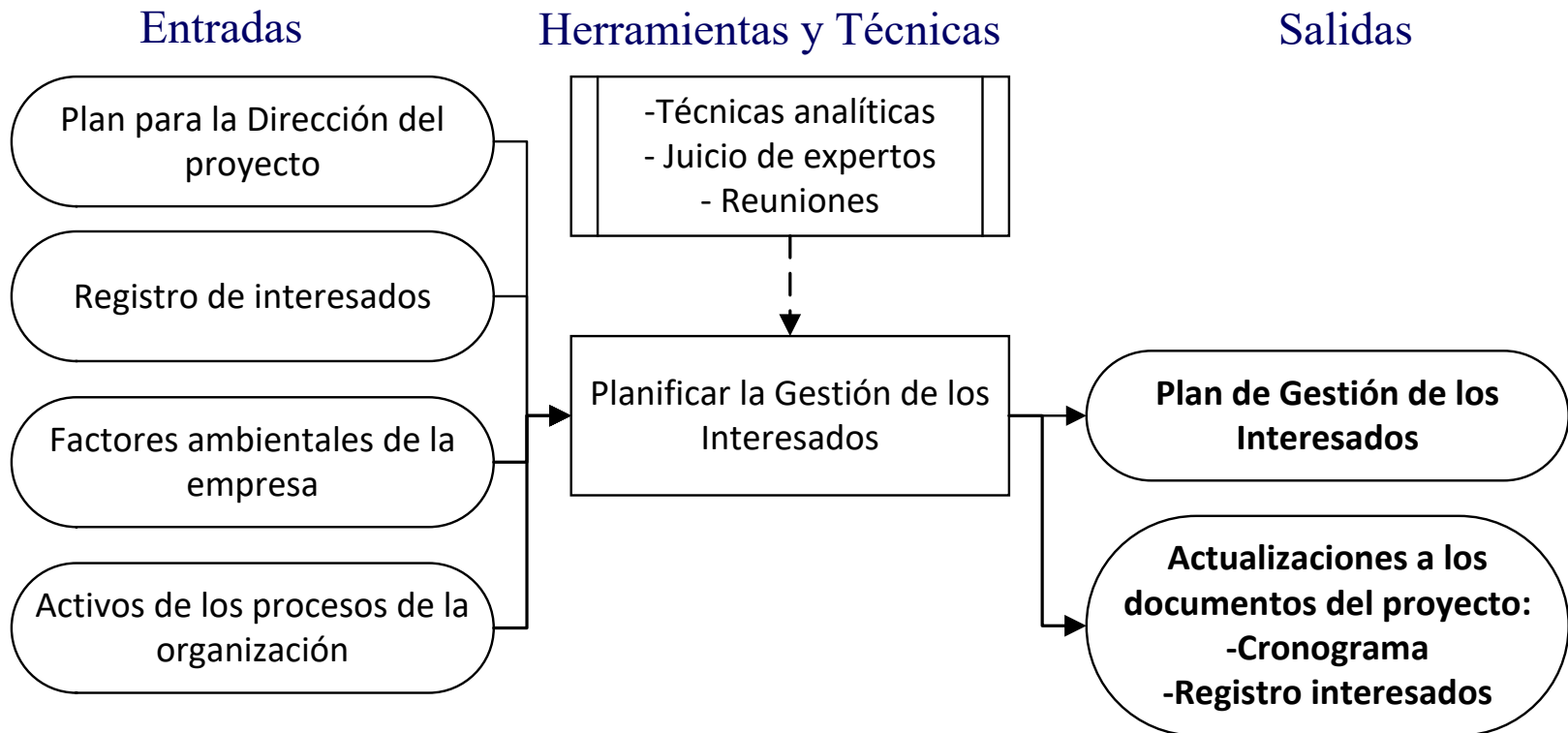


El registro de interesados contiene todos los detalles relacionados con los interesados, incluyendo entre otros:

- **Información de identificación:** Nombre, puesto en la organización, ubicación, rol en el proyecto, información de contacto.
 - **Información de evaluación:** requisitos principales, expectativas principales, influencia potencial en el proyecto, fase del ciclo de vida con mayor interés, y
 - **Clasificación de los interesados:** interno/externo, partidario/neutral/reticente, etc.
- 

PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LOS INTERESADOS

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 a sus necesidades, intereses y posible impacto en el éxito del proyecto. El beneficio clave de este proceso es que proporciona un plan claro y factible para interactuar con los interesados del proyecto a fin de apoyar los intereses del mismo”.



PLAN DE GESTIÓN DE LOS INTERESADOS

El *Plan de Gestión de los Interesados* es un componente del plan para la dirección del proyecto que identifica las estrategias de gestión necesarias para involucrar a los interesados de manera eficaz.

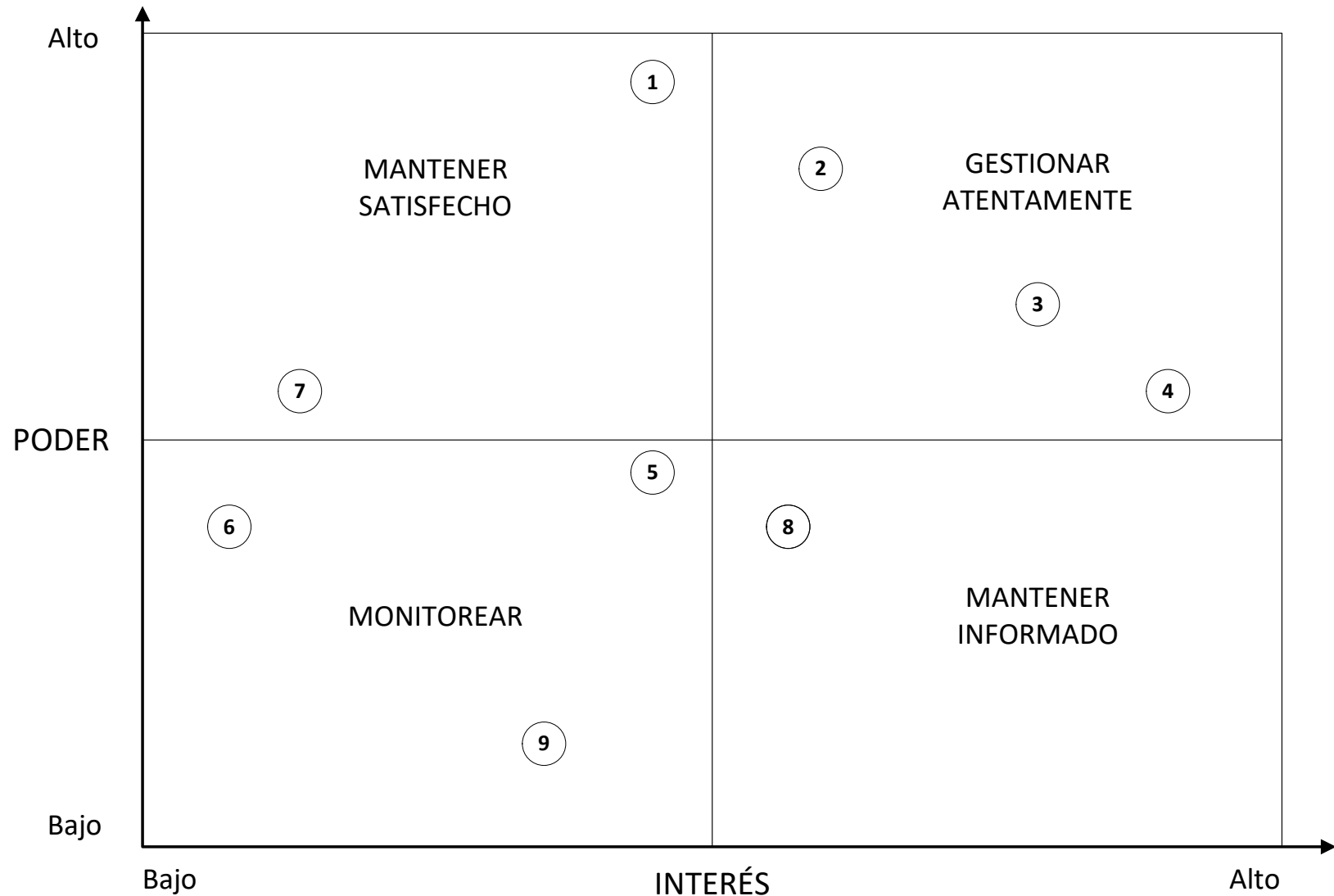
Los componentes del plan de gestión de los interesados son, entre otros:

- 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 los interesados para la fase actual del proyecto;
- La información a distribuir entre los interesados, incluidos el lenguaje, formato, contenido y nivel de detalle;
- El motivo para la distribución de dicha información y el impacto esperado en la participación de los interesados;
- El plazo y la frecuencia para la distribución de la información necesaria a los interesados; y
- El método para actualizar y refinar el plan de gestión de los interesados a medida que avanza el proyecto.

TÉCNICAS PARA ANÁLISIS DE INTERESADOS

- ✓ **Matriz Poder/interés:** Agrupa a los interesados en función de su nivel de autoridad (poder) y su nivel de preocupación (interés) con respecto a los resultados del proyecto.
- ✓ **Matriz poder/influencia:** Agrupa a los interesados en función de su nivel de autoridad (poder) y su participación activa (influencia) en el proyecto.
- ✓ **Matriz de influencia/impacto:** Agrupa a los interesados basándose en su participación activa (influencia) y su capacidad de efectuar cambios a la planificación o ejecución del proyecto (impacto).
- ✓ **Modelo de prominencia,** que describe clases de interesados basándose en su poder (capacidad de imponer su voluntad), urgencia (necesidad de atención inmediata) y legitimidad (su participación es adecuada).

EJEMPLO MATRIZ PODER/INTERÉS



MATRIZ DE EVALUACIÓN DE PARTICIPACIÓN DE LOS INTERESADOS

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

El nivel de participación se puede clasificar como:

- *Desconocedor*: no conoce el proyecto ni sus impactos potenciales;
 - *Reticente*: Conoce el proyecto y sus impactos potenciales y es reticente al cambio;
 - *Neutral*: Conoce el proyecto, pero ni lo apoya ni es reticente;
 - *Partidario*: conoce el proyecto y sus impactos, y apoya el cambio;
 - *Líder*: Conoce el proyecto y sus impactos potenciales, y está activamente involucrado en asegurar el éxito del mismo.
- ✓ C indica la participación actual
 - ✓ D indica la participación deseada

PARTES INVOLUCRADAS EN EL PROYECTO



PARTES INVOLUCRADAS EN EL PROYECTO

EL DIRECTOR DEL PROYECTO

- ✕ Es el integrador de los esfuerzos internos y externos a la organización, para encaminarlos hacia el éxito del mismo (cumplir objetivos de coste, plazo y calidad).

EL EQUIPO PROYECTISTA

- ✕ Una sola persona en el caso de pequeños proyectos.
- ✕ Un equipo de proyectos en el caso de proyectos complejos, grandes proyectos o macroproyectos.

PROMOTOR

- ✕ Es quien contrata o adquiere los servicios del proyectista, y quien financia el proyecto.

EL CONTRATISTA


- ✕ Es quien ejecuta las instrucciones para que el objeto diseñado sea una realidad.

EL CLIENTE O PROMOTOR

- ✓ Es la institución u organización que tiene la necesidad que origina el proyecto.
- ✓ Contrata los servicios del proyectista o lo selecciona dentro de su organización, para que le resuelva un problema.
- ✓ Detecta la necesidad, fija los objetivos, establece los límites de coste, plazo y calidad.
- ✓ Financia o busca financiación para desarrollar el proyecto.
- ✓ A veces, no es el usuario final del objeto del proyecto, sino un intermediario. Por ello los requerimientos y necesidades del usuario final deben ser cuidadosamente analizados y contemplados en el diseño.
- ✓ Debe decidir el inicio del proyecto y permanecer al corriente de su evolución
- ✓ Es quien toma las decisiones críticas (bajo el asesoramiento técnico pertinente) y aprueba las modificaciones durante la ejecución.

EL CONTRATISTA



- ✓ En proyectos de construcción y producción, es necesaria la participación de una o varias organizaciones que posean el saber hacer para materializar el objeto proyectado (un puente, un producto industrial).
 - ✓ Esta organización ha de ejecutar el proyecto según se especifica en sus documentos o plan de producción y ha de seguir las órdenes del Director del Proyecto.
 - ✓ Cuando el objeto del proyecto es inmaterial, no existe.
 - ✓ En proyectos de construcción puede ser único o múltiple. Habitualmente son las empresas constructoras, instaladoras, de control de calidad, etc.
 - ✓ A veces, el contratista engloba a la empresa que desarrolla la ingeniería, en formas diversas.
 - ✓ Siempre hay que evitar el conflicto de intereses entre empresas de ingeniería que contrata el promotor y los contratistas o proveedores.
- 

ANÁLISIS DE UN CASO

Planteamiento:

Una empresa del sector agroalimentario (EMPRESA A) ha adquirido una bodega con la intención de modernizar sus instalaciones y construir un hotel.

La Gerencia de A nombra al Director de su Departamento de Ingeniería (Alberto) responsable del proyecto. El cual forma un equipo con técnicos de A. Tras analizar diferentes opciones, se decide contratar los servicios de un arquitecto de prestigio internacional (ARQUITECTO S.A.) que realizará el diseño básico del nuevo edificio y la rehabilitación de los existentes. La Gerencia de A, tras realizar los estudios preliminares y de acuerdo con ARQUITECTO S.A. establecen que el nuevo complejo debe estar puesto en marcha en un plazo máximo de 15 meses y el presupuesto de inversión total no debe superar los 5.000.000 €.

Para realizar los proyectos de ejecución, los trámites para obtención de licencias y la dirección de la ejecución, A contrata a ingeniería local, (EMPRESA B) que nombra como responsable a uno de sus ingenieros (Manuel).

Para realizar el proyecto de la modernización de las instalaciones de la bodega y su ejecución, el Promotor,, decide contratar a una empresa especializada (EMPRESA G). El trabajo de esta empresa debe estar coordinado con el de la rehabilitación de los antiguos edificios y tiene que estar finalizado en un plazo máximo de 8 meses con un coste no superior a 2 millones de €.

Se pide:

Identificar actores o partes involucradas y analice sus relaciones.