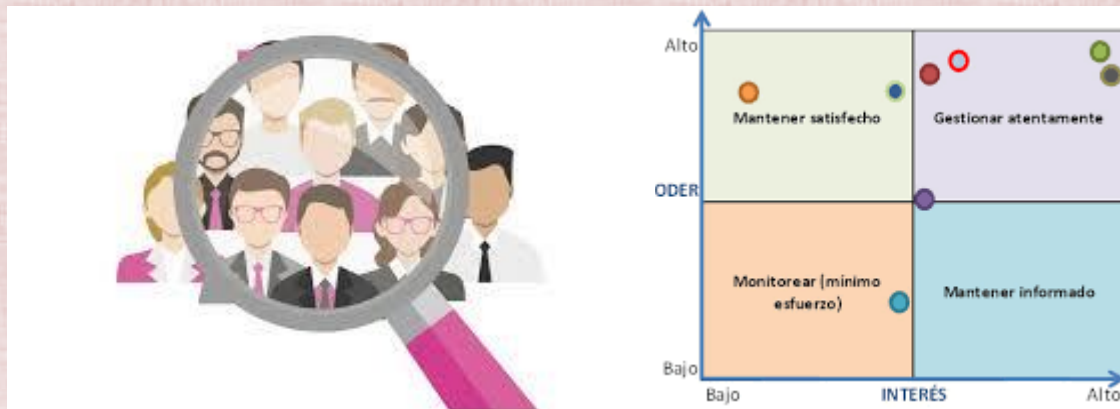


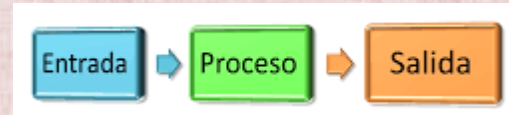
# Tema 4: Las Partes Interesadas

## Proceso: Identificación de las partes interesadas



# Contenidos

Descripción del proceso



Herramientas para la identificación de implicados 

Modelos de clasificación y priorización 

Mapeo/Representación de implicados 

Formato de registro de implicados



# Proceso: Identificar las partes interesadas

## Objetivos:

- ✓ Identificar intereses, expectativas e influencia de los interesados.
- ✓ Relacionarlos con los objetivos del proyecto.
- ✓ Identificar posibles relaciones entre los interesados (alianzas o conflictos).
- ✓ Clasificar a los interesados según su interés, influencia y participación en el proyecto.

# Descripción del proceso

## ¿En que consiste?

- ✓ Al inicio del proyecto
- ✓ Identificará todas las personas y organizaciones relevantes impactadas por el proyecto.
- ✓ Analizará y documentará toda la información significativa relativa a sus intereses, participación, interdependencias
- ✓ y posible impacto en el éxito del proyecto. Tanto positivo como negativo



El beneficio clave de este proceso es que permite al Director de proyecto identificar el nivel apropiado en el que debe focalizarse en relación a cada parte interesada o grupo de partes interesadas.



# Importancia de identificar implicados

## Ambigüedad tardía:

“Un punto ambiguo en el documento de requisitos supone una discrepancia con los interesados”

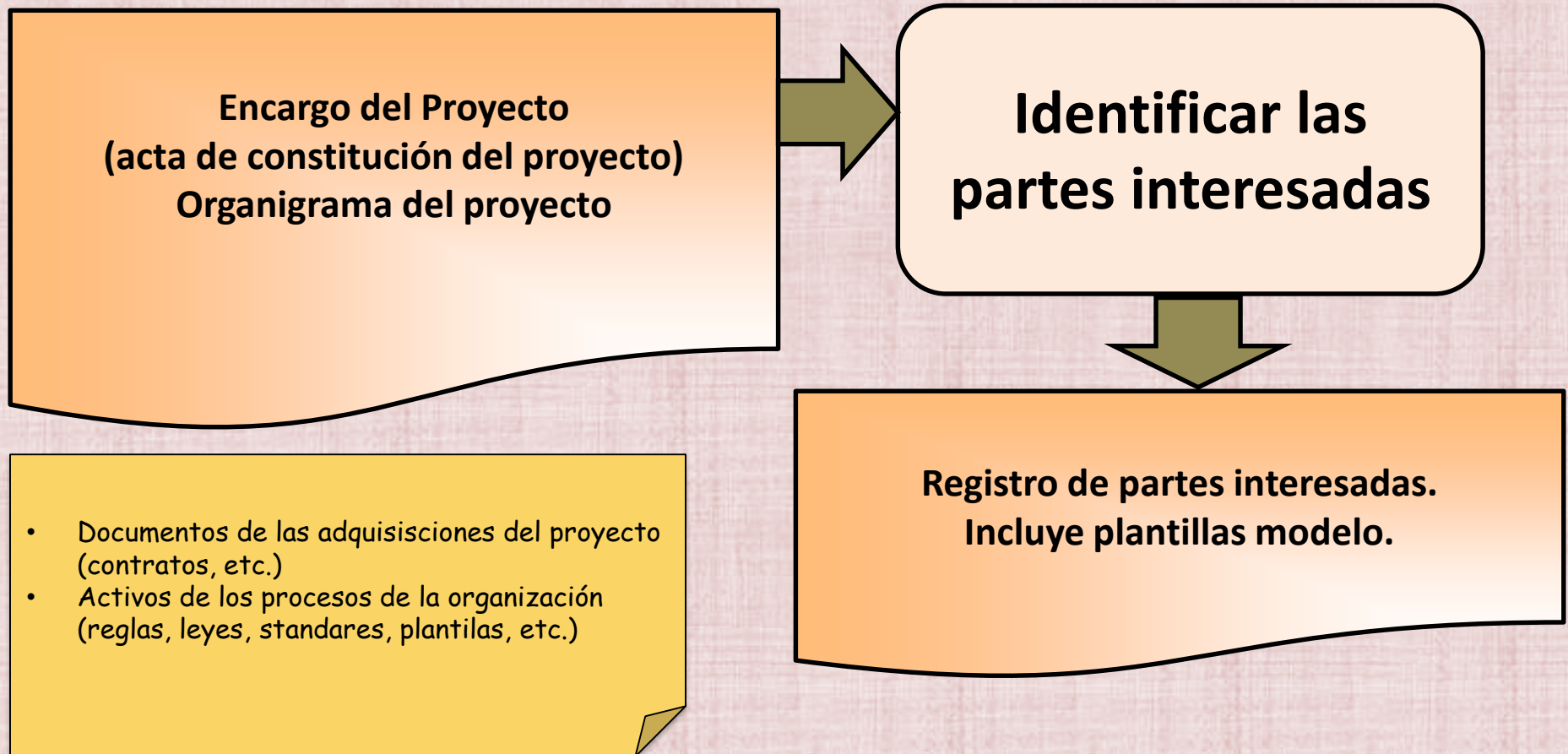
*TomDeMarco*



- ✓ **Si nos olvidamos de un interesado, éste ejercerá todo su poder para que se tengan en cuenta sus necesidades.**
- ✓ **cuanto más tarde se incorpora un requisito este resulta más costoso de implementar.**

**De modo que es peor olvidar a un interesado, que olvidar un requisito.**

# Proceso: Identificar las partes interesadas



# Herramientas para la identificación de implicados

- **Juicio de expertos**

Para asegurar obtenemos una lista extensa y completa de los interesados

- **Reuniones**

Para entender a los principales interesados,  
Intercambiar información sobre roles, intereses,  
conocimientos y posicionamiento general de cada  
interesado

- **Técnica de análisis de interesados**

Modelo de clasificación y priorización los grupos de  
interesados en función de: la influencia, el interés,  
expectativas, capacidades, etc.

- **Representación de datos**

Mapeo/representación de interesados

# Técnica de análisis de interesados

**Con el propósito del proyecto en mente se identifican los grupos de interés, en relación a:**

- ✓ intereses,
- ✓ expectativas,
- ✓ Actitudes (apoyo al proyecto)
- ✓ las relaciones que tienen con el proyecto.
- ✓ las relaciones con otras partes interesadas.
- ✓ las coaliciones y alianzas que se pueden construir para asegurar el éxito del proyecto.
- ✓ los momentos y la forma en que influenciarlas en cada etapa del proyecto.



# Técnica de análisis de interesados

**los interesados pueden mostrar una combinación de:**

- ✓ **Interés.** Una persona o grupo puede verse afectado por una decisión relacionada con el proyecto o sus resultados.
- ✓ **Derechos** (derechos legales o morales).
- ✓ **Propiedad.** tienen un título legal de un activo o una propiedad.
- ✓ **Conocimiento.** que puede beneficiar al proyecto
- ✓ **Contribución.** Provisión de fondos u otros recursos, incluidos recursos humanos, o prestación de apoyo de formas más intangibles.

# Técnica de análisis de interesados

Podemos agrupar estos interesados en base a (+ o -):

- ✓ **Interesados:** Muestran interés por mantenerse informados de lo que sucede.
- ✓ **Poder:** nivel de autoridad del implicado.
- ✓ **Influencia:** Nivel de participación activa en el proyecto
- ✓ **Impacto:** Capacidad del implicado para generar cambios.



# Modelos de clasificación y priorización de implicados



**Paso 1:** Hacer una lista de todos los interesados



Preguntar a los interesados principales que ya conocemos

**Paso 2:** Identificar el impacto o apoyo que cada interesado podría generar



Priorizar Estrategias de respuesta comunes

**Paso 3:** Evaluar la posible reacción



Fomentar respuestas positivas, mitigar respuestas negativas

**Paso 4:** planificar apoyo



como mejorar su apoyo y mitigar los impactos negativos

# Ejerccio

**Queremos poner en marcha una empresa para la formación he inserción laboral de personas con dificultades sociales (exclusión, minorías, etc. )**

**¿Cuales serian los implicados?**





# Modelos de clasificación y priorización de implicados

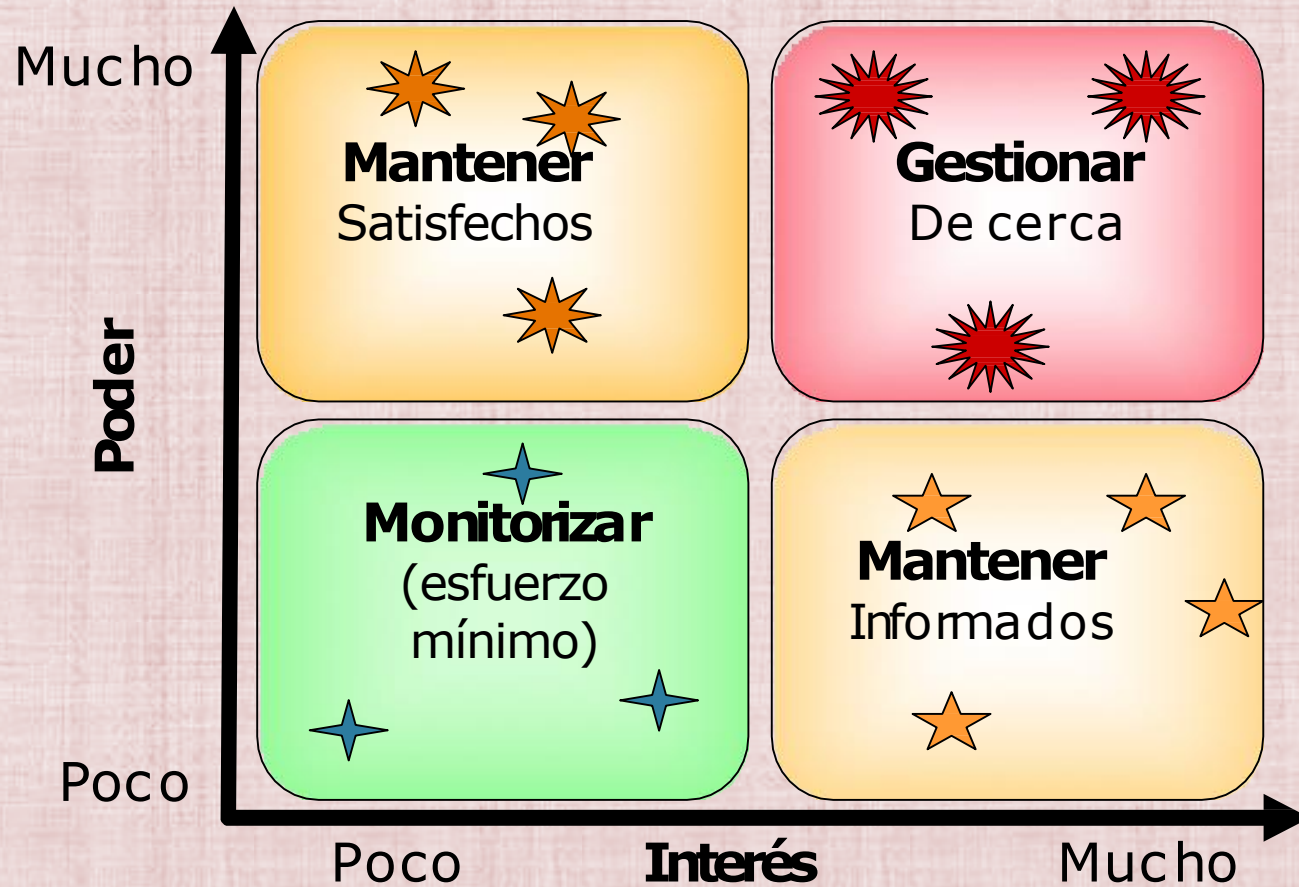


## Mapeo/Representación de implicados

Base para Analizar el impacto o apoyo que podrían generar y clasificarlos:

- ✓ **Matriz Poder-Interés**
- ✓ **Matriz Poder-Influencia**
- ✓ **Matriz Influencia-Impacto**
- ✓ **Modelo de Prominencia:** Análisis en base a Poder, Urgencia y Legitimidad

# Matriz de Poder/Interés



# Matriz de Poder/Interés



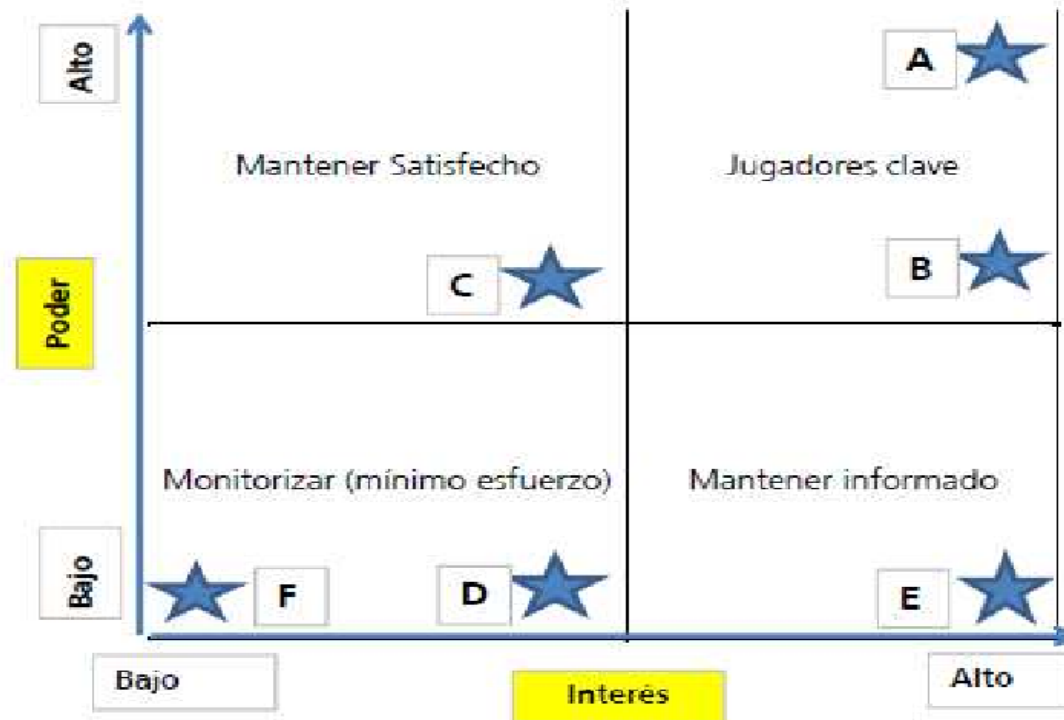
**Poder:** Nivel de autoridad

**Interés:** Nivel de interés sobre el resultado del proyecto

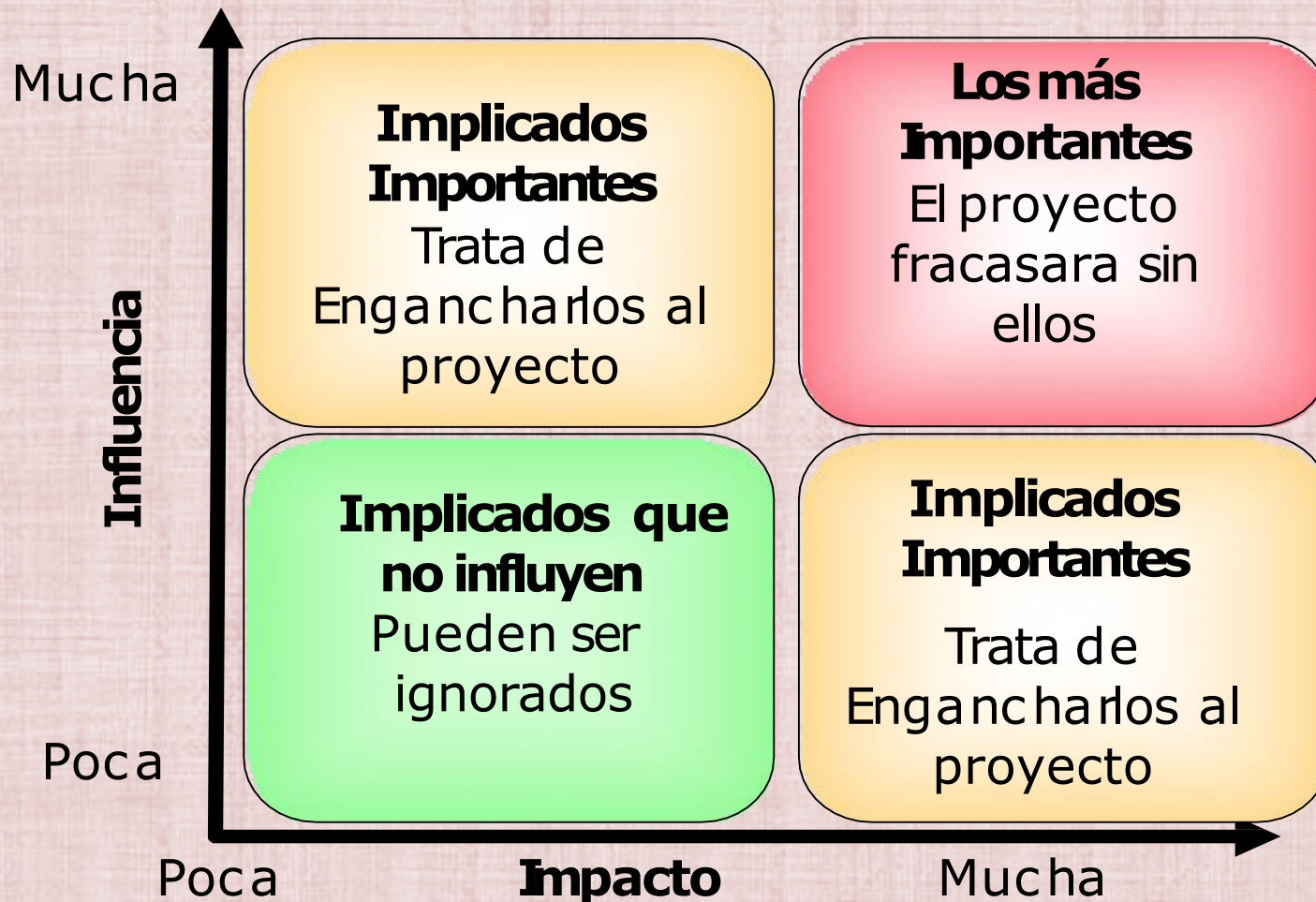
| Stakeholders                              | Poder      | Interés    | ID |
|---|------------|------------|----|
| Junta Directiva del PMI Madrid Chapter    | Alto       | Alto       | A  |
| Áreas del PMI Madrid Chapter              | Medio-Alto | Alto       | B  |
| Socios del PMI Madrid Chapter             | Medio-Alto | Medio-Bajo | C  |
| Potenciales socios del PMI Madrid Chapter | Bajo       | Medio-Bajo | D  |
| José Barato                               | Bajo       | Alto       | E  |
| Miguel Santiago                           | Bajo       | Bajo       | F  |

## Áreas del PMI Madrid Chapter

1. Área de Sistemas de Información
2. Área de Socios y Promoción Asociativa (OUC)
3. Área de voluntariado
4. Área de Servicios a Socios (JRAG)
5. Área de Comunicación Externa
6. Área de financiación



# Matriz de Influencia/Impacto





# Modelo de prominencia

Los interesados que posean:

- 1 atributo: **Latentes** (Poca prominencia)
- 2 atributos: **Expectantes** (Prominencia media)
- 3 atributos: **Definitivos** (Gran prominencia)



## Interesados **Latentes**

- Durmientes**: cuando tienen poder
- Discretos**: cuando tienen legitimidad
- Demandantes**: cuando tienen urgencia

## Interesados **Expectantes**

- Dominantes**: cuando tienen autoridad, es decir, poder y legitimidad. Reciben mucha atención
- Dependientes**: cuando tienen legitimidad y urgencia.
- Peligrosos**: cuando tienen urgencia y poder. Pueden volverse agresivos y coercitivos

# Ejemplo de plantilla de registro de interesados (ISO)

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | <b>REGISTRO DE INTERESADOS / IMPLICADOS (STAKEHOLDERS)</b> | G_ISO21500_Imp_P01_V1 |
|   |  | PAG. 1 DE 2           |

REGISTRO DE INTERESADOS / IMPLICADOS (STAKEHOLDERS)

|                     |               |  |
|---------------------|---------------|--|
| TITULO DEL PROYECTO | Fecha         |  |
|                     | Cod. Proyecto |  |

| Nombre y Apellidos | Puesto/Depto<br>y<br>dependencia | ROL        | Requisitos | Expectativas / Intereses | Nivel de<br>Influencia<br>(1-5) | Info. De<br>Contacto<br>(tlf./email) | Clasif. |
|--------------------|----------------------------------|------------|------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|---------|
|                    |                                  | (ejemplos) |            |                          |                                 |                                      |         |
|                    |                                  | Cliente    |            |                          |                                 |                                      |         |
|                    |                                  | Sponsor    |            |                          |                                 |                                      |         |
|                    |                                  | Aprobador  |            |                          |                                 |                                      |         |
|                    |                                  | Experto    |            |                          |                                 |                                      |         |
|                    |                                  |            |            |                          |                                 |                                      |         |
|                    |                                  |            |            |                          |                                 |                                      |         |
|                    |                                  |            |            |                          |                                 |                                      |         |
|                    |                                  |            |            |                          |                                 |                                      |         |
|                    |                                  |            |            |                          |                                 |                                      |         |
|                    |                                  |            |            |                          |                                 |                                      |         |
|                    |                                  |            |            |                          |                                 |                                      |         |
|                    |                                  |            |            |                          |                                 |                                      |         |
|                    |                                  |            |            |                          |                                 |                                      |         |
|                    |                                  |            |            |                          |                                 |                                      |         |

Esta obra está licenciada bajo la Licencia [Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/).  
 Para ver una copia de esta licencia, visita <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/>.



# Ejemplo de plantilla de registro de interesados (PMBOK)



| Partes Interesadas                        | Rol en el proyecto                                   | Expectativas   | Poder      | Interés    | Actitud                      |
|---|--|--|------------|------------|------------------------------|
| Junta Directiva del PMI Madrid Chapter    | Sponsor  | Mejorar los servicios del capítulo y captar nuevos socios  | Alto       | Alto       | Apoyo                        |
| Áreas del PMI Madrid Chapter              | Responsables funcionales de otras áreas del capítulo | Integrar este nuevo servicio dentro del capítulo   | Medio-Alto | Alto       | Apoyo                        |
| Socios del PMI Madrid Chapter             | Usuarios   | Disponer de un servicio atractivo (en contenido) y eficiente (en funcionamiento)   | Medio-Alto | Medio-Bajo | Neutral - Apoyo (donaciones) |
| Potenciales socios del PMI Madrid Chapter | Potenciales usuarios                                 | Encontrar un servicio que les rentabilice el coste de la cuota   | Bajo       | Medio-Bajo | Neutral                      |
| José Barato                               | Soporte informático                                  | Dar a conocer este software libre en el PMI Madrid Chapter   | Bajo       | Alto       | Apoyo                        |
| Miguel Santiago                           | Interlocutor con las universidades                   | Promover el PMI dentro de la universidad donde ejerce como profesor. Dar acceso a los alumnos de la universidad a los libros del capítulo. | Bajo       | Bajo       | Apoyo                        |

# Ejemplo plantilla registro interesados

[illegible]



# Resumen

- ✓ Hemos hablado de la identificación de los grupos de interés, partes interesadas, o simplemente implicados.
- ✓ Hemos visto la importancia de una correcta identificación.
- ✓ Hemos hablado de las herramientas habituales en la identificación de los interesados.