

# **GESTIÓN DE PROYECTOS SOFTWARE**

## **TEMA 5**

### **Gestión de los interesados**

1º Gestión de los interesados .....	3
1.1 Gestión de los interesados durante los procesos de Inicio .....	3
1.2 Gestión de los interesados durante los procesos de Planificación .....	4
1.3 Gestión de los interesados durante los procesos de Ejecución .....	4
1.4 Gestión de los interesados durante los procesos de Monitorización .....	4



# 1º Gestión de los interesados

**Def.** Los interesados (*Stakeholders*) son todos aquellos individuos u organizaciones que se encuentran involucrados dentro del alcance del proyecto, de modo que sus intereses pueden verse impactados, ya sea positiva o negativamente, por la finalización exitosa del proyecto.

- Es imprescindible tener correctamente identificados a los interesados del proyecto, y con ellos sus características como: Sus requerimientos, el nivel de influencia de la organización, sus expectativas a cerca del proyecto
- Conociendo las características mencionadas de los interesados, podremos lograr más fácilmente su implicación durante todo el proyecto. Esto es muy importante, ya que si un proyecto no consigue la suficiente implicación de sus interesados, sufrirá serios problemas.
- Los interesados deberán ser identificados lo antes posible en el desarrollo del proyecto, esto es debido a que los interesados detectados en las fases tardías del proyecto tienden a implicar que tengamos que desarrollar cambios con un alto coste en el mismo. Aunque las metodologías Águila son más flexibles con esto, la aparición de un interesado en mitad de un *sprint* supone un problema.
- También debemos tener en cuenta que la introducción de cambios en el proyecto también puede generar que aparezcan nuevos interesados en el mismo.

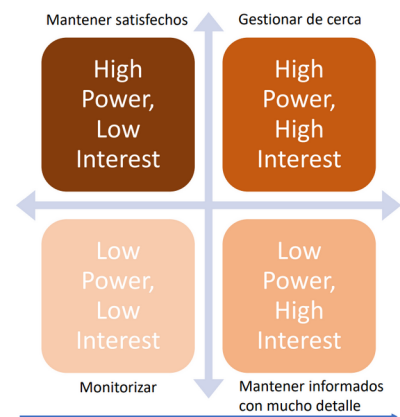
## 1.1 Gestión de los interesados durante los procesos de Inicio

- Durante la ejecución del grupo de procesos de Inicio deberemos realizar la identificación de los interesados del proyecto. Para cada uno de los estos deberemos tener en cuenta sus expectativas, intereses respecto al proyecto y el nivel de influencia que tienen sobre el mismo.
- La identificación de los interesados se realiza a partir del acta de constitución y de los requisitos establecidos en la misma, sin embargo, también podremos obtener información a partir de los *sponsor* y conversando con los interesados ya identificados.
- Durante esta fase deberemos realizar el denominado Registro de Interesados, el cual es un documento donde deberemos registrar, de manera formal o informal, la siguiente información por cada uno de los interesados del proyecto:
  - Su rol en el proyecto.
  - Su supervisor.
  - Información de contacto.
  - Trazabilidad de los requisitos más importantes.
  - Expectativas.
  - Actitud sobre el proyecto.

Id	Nombre	Area	Supervisor	Contacto	Req principales	Expectativas	Rol	Influencia (A, M, B)
1	Juan García	Marketing	Pedro López	xxxxxxx	Req17: Recopilar estadísticas de buscador	Esperan conocer mejor los intereses de los clientes, para diseñar campañas de marketing	Usuario	Media
2	CNMC			xxxxxxx		Tenemos que cumplir la legislación de CNMC e informarles periódicamente de cuándo se comienza a utilizar el proyecto	Usuario	Alta
3		Ventas	María García Pelayo	xxxxxxx	Req1, Req2	Esperan poder vender utilizando la web	Usuario	Alta

## 1.2 Gestión de los interesados durante los procesos de Planificación

- Durante la ejecución del grupo de procesos de Planificación deberemos realizar el denominado Plan de gestión de los Interesados, el cual se realiza una vez hemos identificado y evaluado a los interesados del proyecto. Este podremos o no documentarlo de una manera más o menos formal, pero deberá dar respuesta a preguntas como las siguientes:
  - ¿Cuánto tiempo pasaremos con los interesados?
  - ¿A qué interesados dedicaremos más tiempo?
  - ¿Qué reuniones tendremos con ellos y con que periodicidad?
  - ¿Qué nivel de implicación es el deseado para cada interesados en cada fase del proyecto?
- Otro de los documentos que podremos desarrollar en esta fase, el cual no es obligatorio pero si es útil, es la Matriz Poder - Interés de los interesados. En este documento se organizan todos los interesados del proyecto en base a los niveles de influencia e interés que tienen sobre el proyecto.
- No trataremos igual a todos los interesados del proyecto, ya que esto depende, entre otras cosas, de su posición dentro de la Matriz. Es conveniente tener cerca a los interesados más influyentes para el proyecto, lo cual tendremos que dedicar tiempo en construir relaciones sólidas con los mismos en base a los principio éticos marcados en el PMBoK.



## 1.3 Gestión de los interesados durante los procesos de Ejecución

- Una vez hemos identificado a los interesados y generado la planificación de los mismos mediante el Plan de los Interesados, deberemos gestionar la implicación de los mismos en el proyecto durante el proceso de desarrollo. Para esto deberemos realizar actividades como:
  - Prestar atención a los niveles de implicación de los interesados.
  - Resolver conflictos y prevenir posibles problemas entre los interesados.
  - Conciliar opiniones distintas entre los interesados.
  - Escuchar las inquietudes o propuestas de los interesados conforme al proyecto.

## 1.4 Gestión de los interesados durante los procesos de Monitorización

- En los procesos de monitorización relacionados con los interesados deberemos analizar la interacción de estos con respecto al proyecto y compararla con los objetivos marcados en la fase de planificación. Existen una gran cantidad de señales que nos indican cuando alguno de los interesados ha bajado su rendimiento o interés con respecto al proyecto.
- El documento Matriz de Evaluación de la Implicación de los Interesados nos permite comparar la implicación actual de un interesado con respecto a la que deseamos que tendría en la fase actual del proyecto. Esta matriz debe ser actualizada continuamente y mantenerse en un ámbito privado.

Interesado	Fecha (opc)	No está enterado	Resistente	Neutral	Colaborativo	Lidera
Interesado 1	19/09/2021	A			D	
Interesado 2 (miembro de nuestro equipo)	19/09/2021		A			D

