

## 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados



Ing. Sergio Antonini

[antonini@frlp.utn.edu.ar](mailto:antonini@frlp.utn.edu.ar)

[antonini\\_sergio@hotmail.com](mailto:antonini_sergio@hotmail.com)

## 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados

Gestionar la Participación de los Interesados 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.

## 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados

Gestionar la Participación de los Interesados implica realizar actividades tales como:

- involucrar a los interesados en las etapas adecuadas del proyecto para obtener o confirmar su compromiso continuo con el éxito del mismo;
- gestionar las expectativas de los interesados mediante negociación y comunicación para asegurar que se alcancen los objetivos del proyecto;

## 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados

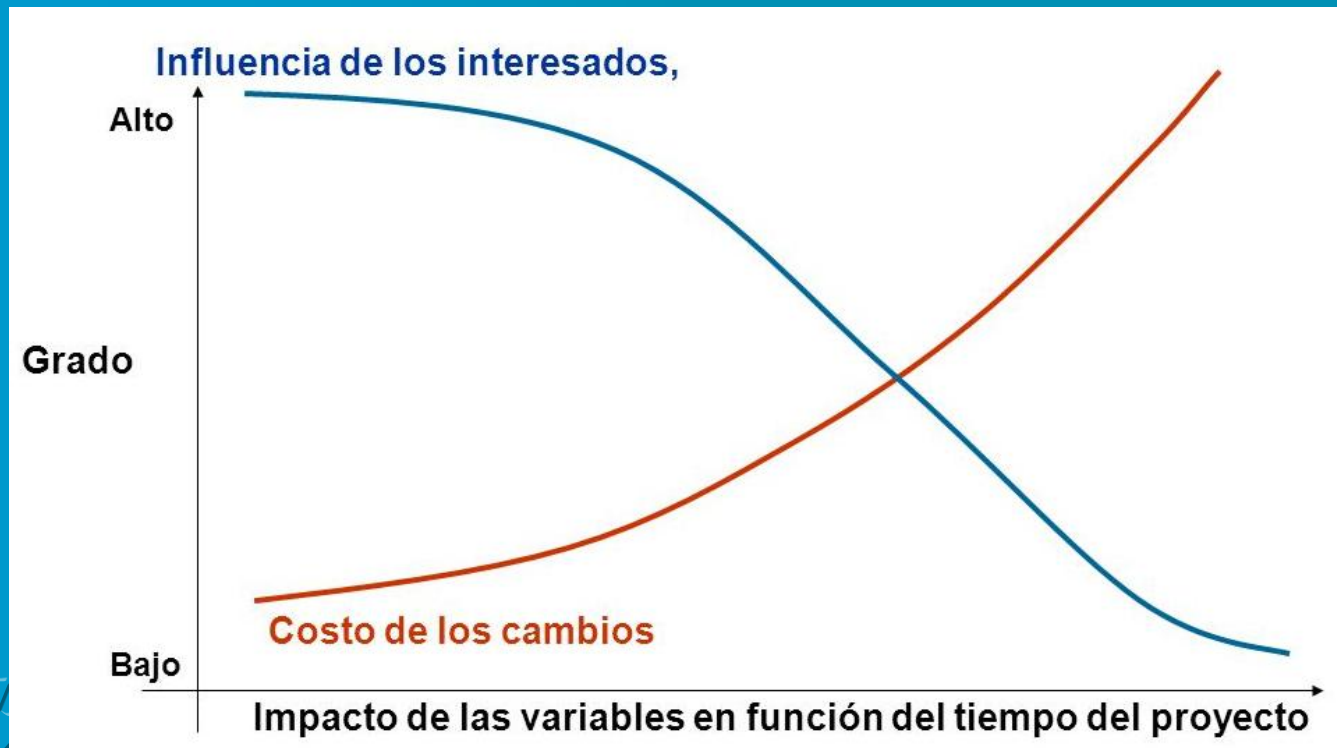
- abordar posibles inquietudes que aún no representan incidentes y anticipar futuros problemas que puedan plantear los interesados; dichas inquietudes deben identificarse y analizarse tan pronto sea posible para evaluar los riesgos asociados al proyecto, y
- aclarar y resolver los incidentes que han sido identificados.

## 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados

Gestionar la Participación de los Interesados ayuda a aumentar la probabilidad de éxito del proyecto al asegurar que los interesados comprenden claramente las metas, objetivos, beneficios y riesgos del mismo. Esto les permite apoyar el proyecto de forma activa y ayudar en la orientación de las actividades y en las decisiones del proyecto. Al anticipar la reacción de las personas frente al proyecto, pueden implementarse acciones proactivas a fin de obtener apoyo o minimizar los impactos negativos.

## 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados

La capacidad de los interesados para influir en el proyecto es generalmente mayor en las etapas iniciales y va disminuyendo progresivamente a medida que avanza el proyecto.



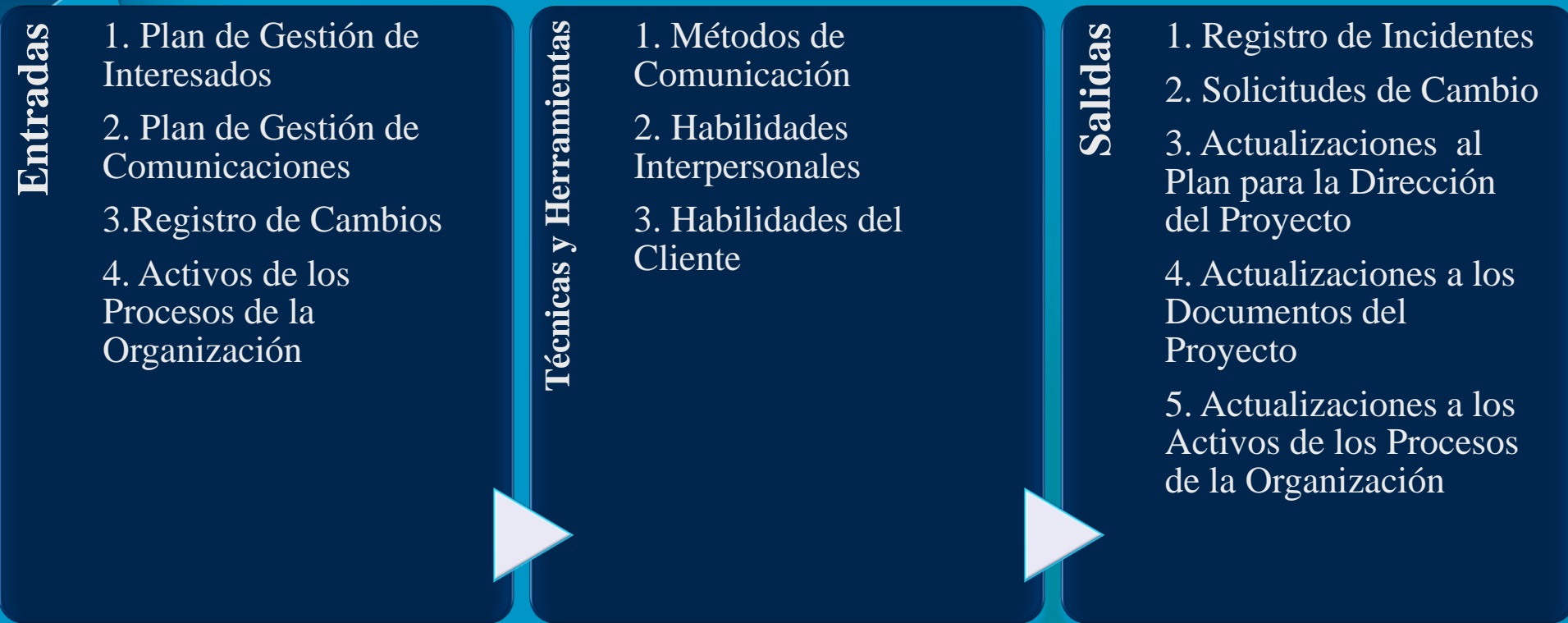
## 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados

El director del proyecto es responsable de involucrar y gestionar a los diferentes interesados de un proyecto y puede recurrir a la ayuda del patrocinador del proyecto según sea necesario.

La gestión activa de la participación de los interesados disminuye el riesgo de que el proyecto no cumpla sus metas y objetivos.

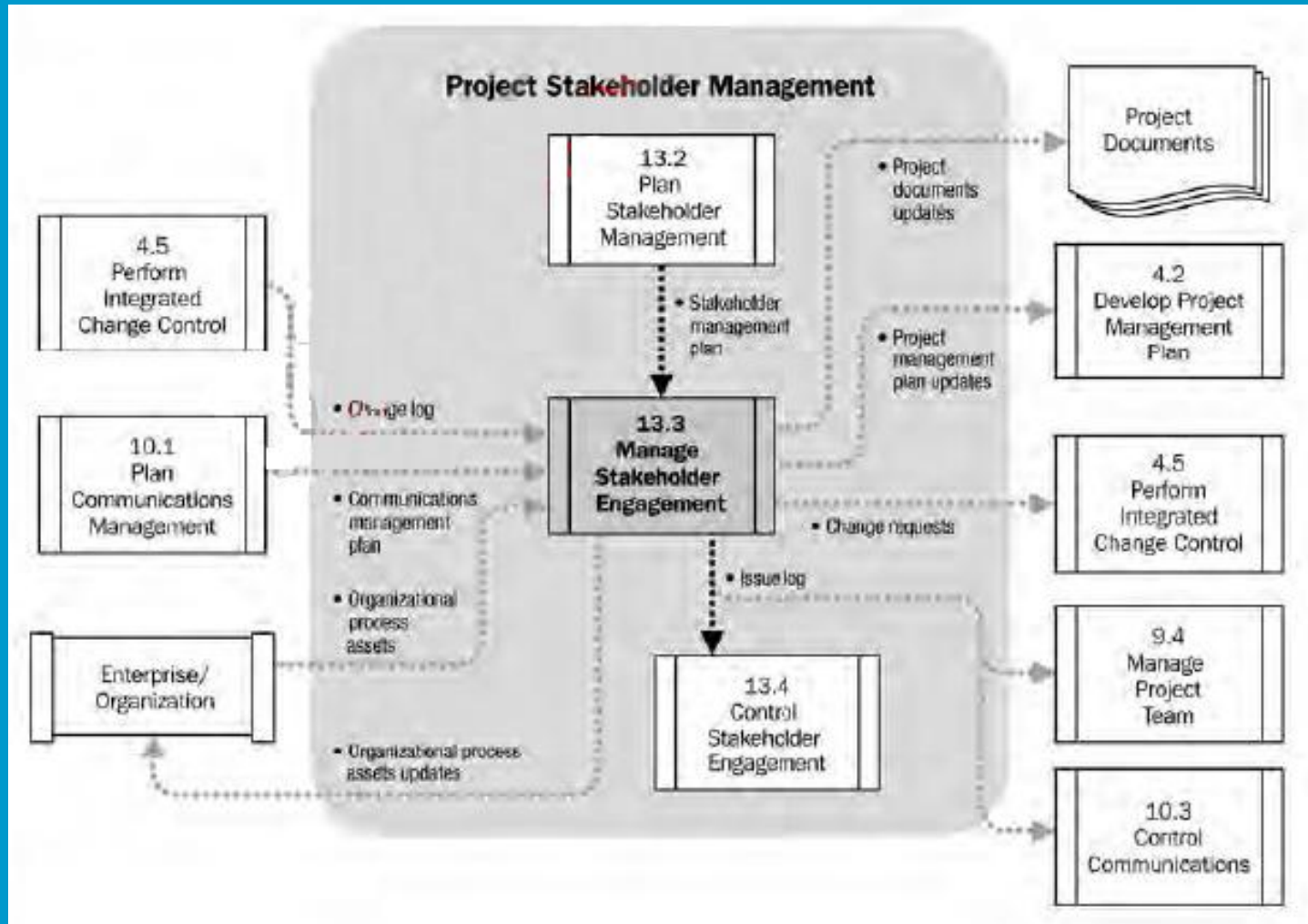


## 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados





# 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados



# 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados

## Entradas – 1. Plan de Gestión de los Interesados

### Sección 13.2.

El plan de gestión de los interesados proporciona una guía sobre la mejor manera de involucrar a los diferentes interesados en el proyecto. El plan de gestión de los interesados describe los métodos y tecnologías utilizados para la comunicación con los interesados. Este plan se utiliza para determinar el nivel de las interacciones de los diferentes interesados y, junto con otros documentos, ayuda a definir una estrategia para la identificación y gestión de los interesados a lo largo del ciclo de vida del proyecto.

# 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados

## Entradas – 2. Plan de Gestión de las Comunicaciones

### Sección 10.1.

El plan de gestión de las comunicaciones proporciona orientación e información sobre la gestión de las expectativas de los interesados. Entre la información utilizada se cuenta:

- 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.

## 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados

### Entradas – 3. Registro de Cambios

#### Sección 4.5.

Un registro de cambios se utiliza para documentar los cambios que ocurren durante el proyecto.

Dichos cambios, así como su impacto en el proyecto en términos de tiempo, costos y riesgos, son comunicados a los interesados adecuados.

## 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados

### Entradas – 4. Activos de los Procesos de la Organización

Entre los activos de los procesos de la organización que pueden influir en el proceso Gestionar la Participación de los Interesados se cuentan:

- los requisitos de comunicación de la organización,
- los procedimientos para la gestión de incidentes,
- los procedimientos de control de cambios y
- la información histórica relativa a proyectos anteriores.

# 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados

## Técnicas y Herramientas – 1. Métodos de Comunicación

### Sección 10.1

Los métodos de comunicación identificados para cada interesado en el plan de gestión de las comunicaciones se utilizan durante la gestión de la participación de los interesados. En función de los requisitos de comunicación de los interesados, el director del proyecto decide cómo, cuándo y cuáles de estos métodos de comunicación se utilizarán en el proyecto.



## 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados

### Técnicas y Herramientas – 2. 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.



# 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados

## Técnicas y Herramientas – 3. 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.

## 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados

### Salidas – 1. 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.

## 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados

### Salidas – 2. Solicitudes de Cambio

La gestión de la participación de los interesados puede generar una solicitud de cambio al producto o al proyecto.

También puede incluir acciones correctivas o preventivas aplicables al propio proyecto o a la interacción con los interesados afectados, según corresponda.

## 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados

### Salidas – 3. Actualizaciones al Plan para la Dirección del Proyecto

Entre los elementos del plan para la dirección del proyecto susceptibles de actualización se incluye, entre otros, el plan de gestión de los interesados.

Este plan se actualiza cuando se identifican nuevos requisitos o modificaciones de los requisitos de los interesados.

## 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados

### Salidas – 4. Actualizaciones a los Documentos del Proyecto

Entre los documentos del proyecto que pueden ser actualizados se cuenta, por ejemplo, el registro de interesados.

Se actualiza cuando la información sobre los interesados cambia, cuando se identifican nuevos interesados o en el caso de que los originalmente registrados ya no participen en el proyecto o no reciban su impacto, o cuando se requieren otras actualizaciones para interesados específicos.

## 13.3 Gestionar la Participación de los Interesados

**Salidas** – 5. Actualizaciones a los Activos de los Procesos de la Organización

Entre los activos de los procesos de la organización que pueden ser actualizados, se cuentan:

- Notificaciones a los interesados
- Informes del proyecto.
- Presentaciones del proyecto
- Registros del proyecto.
- Retroalimentación de los interesados.
- Documentación sobre lecciones aprendidas.

