

13.2 Planificar la Gestión de los Interesados



Ing. Sergio Antonini

antonini@frlp.utn.edu.ar

antonini_sergio@hotmail.com

13.2 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 en el análisis de sus necesidades, intereses y el 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.

13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

Identifica el modo en que el proyecto afectará a los interesados, lo que permite al director del proyecto desarrollar diferentes formas de lograr la participación eficaz de los interesados en el proyecto, gestionar sus expectativas, y así poder alcanzar los objetivos del proyecto.

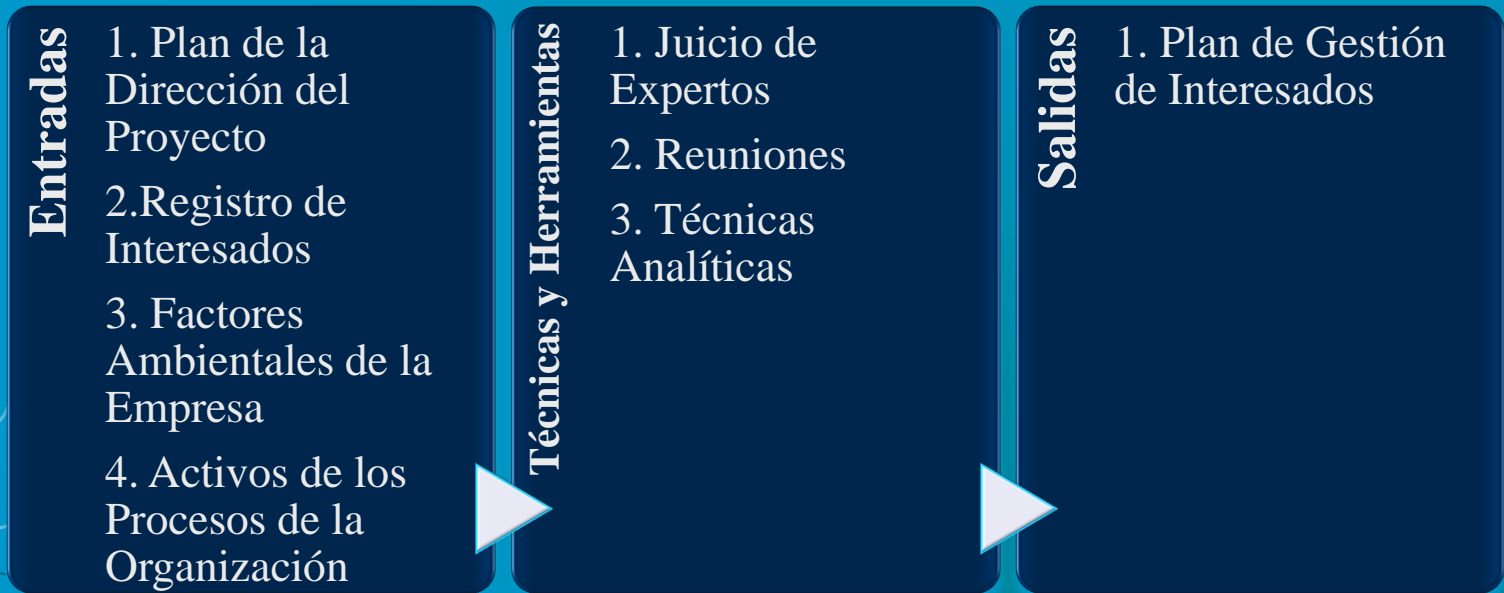
13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

La gestión de los interesados es algo más que la mejora de las comunicaciones y requiere algo más que la dirección de un equipo. La gestión de los interesados trata de la creación y el mantenimiento de las relaciones entre el equipo del proyecto y los interesados, con objeto de satisfacer sus necesidades y requisitos respectivos dentro de los límites del proyecto.

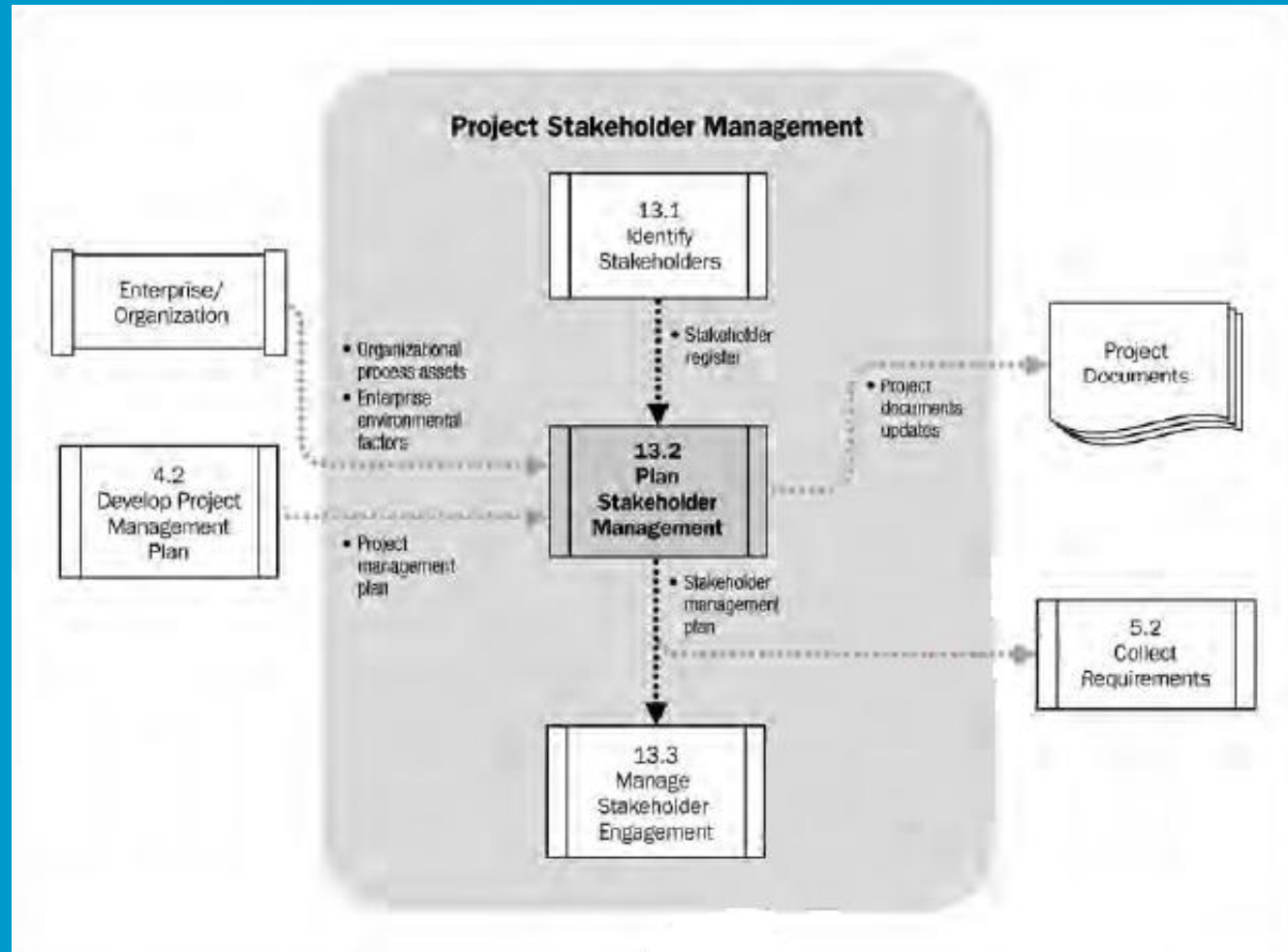
13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

Este proceso genera el plan de gestión de los interesados, que a su vez contiene planes detallados sobre cómo lograr una gestión eficaz de los interesados. A medida que avanza el proyecto, los miembros de la comunidad de interesados y el nivel requerido de participación pueden cambiar; por tanto, la planificación de la gestión de los interesados es un proceso iterativo que el director del proyecto revisa regularmente.

13.2 Planificar la Gestión de los Interesados



13.2 Planificar la Gestión de los Interesados



13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

Entradas – 1. Plan para la Dirección del Proyecto

Sección 4.2.

Entre la información que se utiliza para el desarrollo del plan de gestión de los interesados se cuenta:

- el ciclo de vida seleccionado para el proyecto y los procesos que se aplicarán en cada fase;
- la descripción de cómo se ejecutará el trabajo para alcanzar los objetivos del proyecto;

13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

Entradas – 1. Plan para la Dirección del Proyecto

- la descripción de cómo se cumplirán los requisitos de recursos humanos y cómo se tratarán y estructurarán en el proyecto, los roles y responsabilidades, las relaciones de comunicación y la administración del personal;
- el plan de gestión de cambios que documenta el modo en que se monitorearán y controlarán los cambios, y
- las necesidades y las técnicas de comunicación entre los interesados.

13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

Entradas – 2. Registro de Interesados

Sección 13.1.

El registro de interesados proporciona la información necesaria para planificar las formas adecuadas de involucrar a los interesados del proyecto.

13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

Entradas – 3. Factores Ambientales de la Empresa

Todos los factores ambientales de la empresa se utilizan como entradas de este proceso, ya que la gestión de los interesados debería adaptarse al entorno del proyecto.

Entre ellos, la cultura, la estructura y el clima político de la organización son de particular importancia, ya que ayudan a determinar las mejores opciones para propiciar un mejor proceso adaptativo de gestión de los interesados.

13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

Entradas – 4. Activos de los Procesos de la Organización

Todos los activos de los procesos de la organización se utilizan como entradas del proceso Planificar la Gestión de los Interesados.

Entre ellos, la base de datos de lecciones aprendidas y la información histórica son de particular importancia, ya que aportan conocimientos sobre planes anteriores de gestión de los interesados y su eficacia. Estos se pueden utilizar para planificar las actividades de gestión de los interesados para el proyecto en curso.

13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

Técnicas y Herramientas – 1. Juicio de Expertos

En el inicio de un proyecto puede ser necesario que los interesados más experimentados estén altamente involucrados de modo que se elimine cualquier posible obstáculo para el éxito. Una vez eliminados dichos obstáculos, puede resultar suficiente que los interesados expertos cambien su nivel de participación de roles de liderazgo a roles de soporte, mientras que otros interesados, como los usuarios finales, pueden cobrar mayor importancia.

13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

Técnicas y Herramientas – 2. Reuniones

Se deben mantener reuniones con expertos y el equipo del proyecto para definir los niveles de participación requeridos de todos los interesados. Dicha información se puede utilizar para preparar el plan de gestión de los interesados.

13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

Técnicas y Herramientas – 3. Técnicas Analíticas

El nivel de participación actual de todos los interesados se debe comparar con los niveles de participación planificados que se requieren para concluir el proyecto con éxito.

La participación de los interesados a lo largo del ciclo de vida del proyecto es crítica para el éxito del mismo.

13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

Técnicas y Herramientas – 3. Técnicas Analíticas

El nivel de participación de los interesados se puede clasificar de la siguiente manera:

- **Desconocedor.** Desconocedor del proyecto y de sus impactos potenciales.
- **Reticente.** Conocedor del proyecto y de sus impactos potenciales, y reticente al cambio.
- **Neutral.** Conocedor del proyecto, aunque ni lo apoya ni es reticente.
- **Partidario.** Conocedor del proyecto y de sus impactos potenciales, y apoya el cambio.
- **Líder.** Conocedor del proyecto y de sus impactos potenciales, y activamente involucrado en asegurar el éxito del mismo.

13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

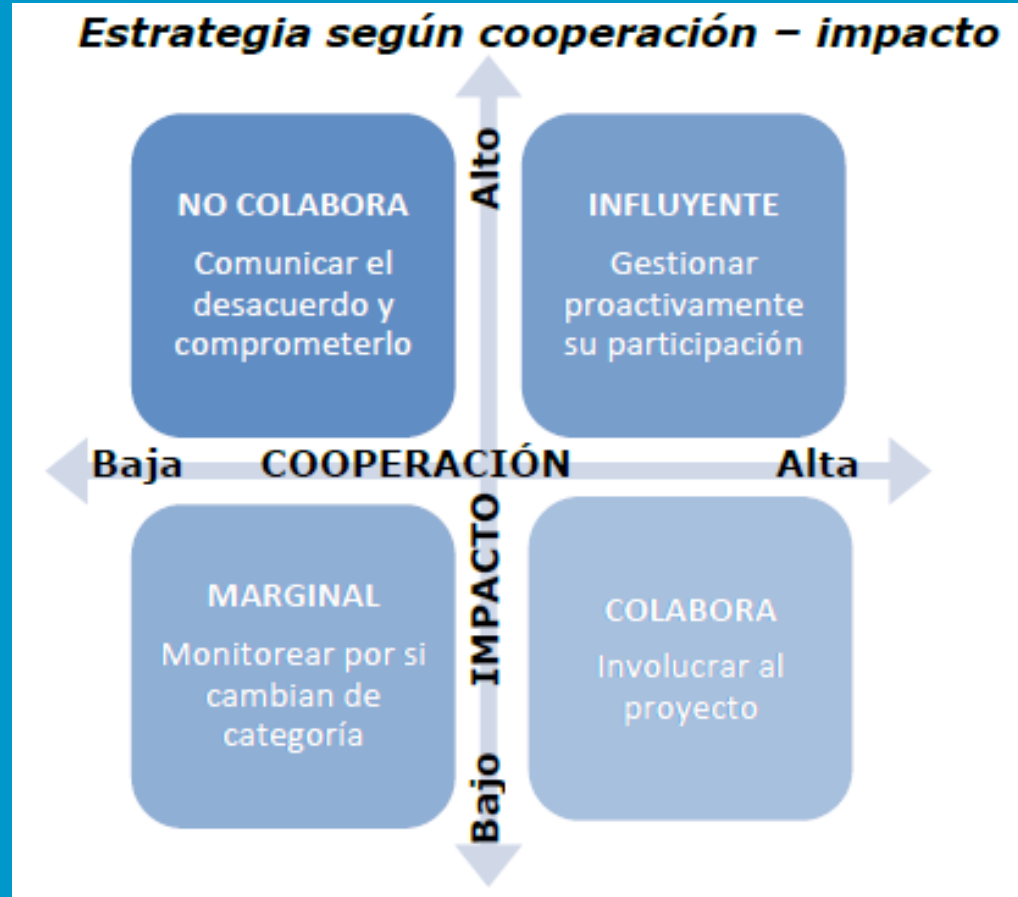
Técnicas y Herramientas – 3. Técnicas Analíticas

Matriz de interesados compromiso / estrategia

Interesado	Compromiso					Poder / Influencia	Interés	Estrategia
	Desconoce	Se resiste	Neutral	Apoya	Líder			
Ejemplo de Interesado 1		X		D		A	B	Mantener satisfecho
X: Actual ; D: deseado ; A: Alto ; B: Bajo Estrategias: Gestionar de cerca (A-A); Mantener satisfecho (A-B); Informar (B-A); Monitorear (B-B)								

13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

Técnicas y Herramientas – 3. Técnicas Analíticas



13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

Técnicas y Herramientas – 3. Técnicas Analíticas

Estrategia según impacto, soporte y bloqueo

Nombre del interesado	Rol	Impacto A, M, B	Soporte A, M, B	¿Cómo puede bloquear al proyecto?	Estrategia

A través de este proceso analítico se pueden identificar las brechas entre los niveles de participación actual y deseado. El equipo del proyecto puede identificar las acciones y comunicaciones necesarias para cerrar estas brechas a través del juicio de expertos.

13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

Salidas – 1. Plan de Gestión de los Interesados

El plan de gestión de los interesados es un componente del plan para la dirección del proyecto (Sección 4.2) e identifica las estrategias de gestión necesarias para involucrar a los interesados de manera eficaz.

El plan de gestión de los interesados puede ser formal o informal, muy detallado o formulado de manera general, en función de las necesidades del proyecto.

13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

Salidas – 1. Plan de Gestión de los Interesados

Además de los datos recopilados en el registro de interesados, el plan de gestión de los interesados a menudo proporciona:

- 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 interesados que se hayan identificado;

13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

Salidas – 1. Plan de Gestión de los Interesados

- los requisitos de comunicación de 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 y se desarrolla el proyecto.

13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

Salidas – 1. Plan de Gestión de los Interesados

Los directores de proyecto deben ser conscientes de la naturaleza sensible del plan de gestión de los interesados y tomar las precauciones adecuadas. Por ejemplo, la información sobre los interesados reticentes al proyecto puede ser potencialmente perjudicial, y debe prestarse la debida atención con relación a la distribución de dicha información.

13.2 Planificar la Gestión de los Interesados

Salidas → 2. Actualizaciones a los Documentos del Proyecto

Entre los documentos del proyecto susceptibles de actualización, se cuentan:

- el cronograma del proyecto y
- el registro de interesados.

