

GESTIÓN DE LOS INTERESADOS

La nueva área de conocimiento



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

www.uci.ac.cr

La novedad

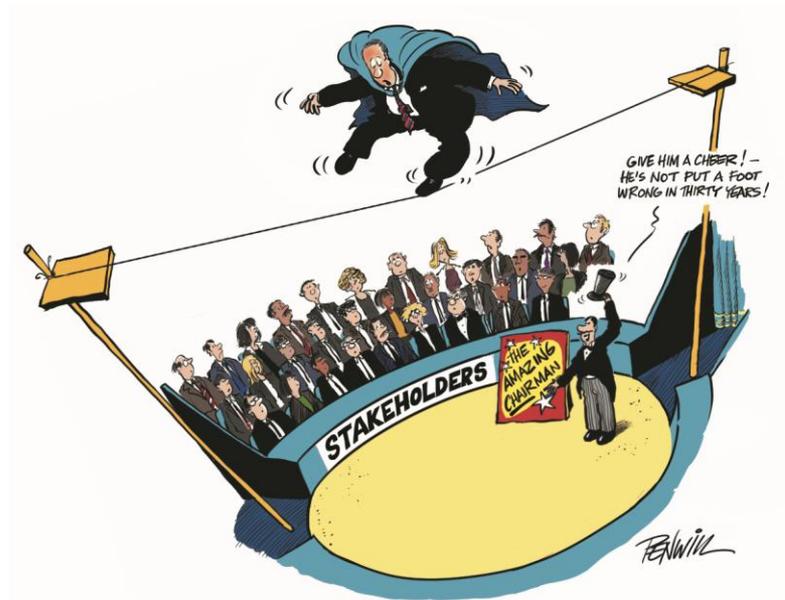


- En la Quinta Edición del PMBoK se agrega una nueva área de Conocimiento la Gestión de los Interesados, que incluye procesos en 4 de los 5 grupos de procesos.

Interesados



- Traducción del término en inglés "stakeholders".
- También se utiliza el término involucrados.



Definición Shareholders



- Para entender el término “stakeholders” analicemos primero en el concepto anglo “shareholders” .
- Los “shareholders” en el mundo corporativo son los accionistas, es decir todos aquellos que poseen una acción de la corporación, lo que les genera un interés legítimo en el desempeño de la empresa.
- Por lo tanto podríamos afirmar que los “shareholders” o accionistas de una empresa siempre serán una parte interesada de cualquier proyecto que emprenda la organización.

Definición Stakeholders



Literal

- Someone who has a stake

Stake

- A sum of money or something else of value gambled on the outcome of a risky game or venture: "playing dice for high stakes".

Definición Stakeholders



- A partir de la definición en inglés podríamos decir que un “stakeholder” o interesado es aquel que tiene algo que ganar o perder en un proyecto, es decir podría verse afectado por la iniciativa.



Definición Stakeholders



- Bajo este concepto es claro que los accionistas siempre podrán ganar o perder en un proyecto de la organización de la que tienen acciones, pero hay otros actores que también pueden ganar o perder (comunidad, empleados, gobierno local, etc)



¿Quiénes son los interesados?



- Personas y organizaciones como clientes, patrocinadores, organización ejecutora, público, involucrados activamente en el proyecto, o cuyos intereses pueden verse afectados de manera positiva o negativa por la ejecución o conclusión del proyecto. Pueden influir sobre el proyecto o sus entregables.

Mito



- La gestión de involucrados es un concepto novedoso que se incorpora como parte de las buenas prácticas de la dirección de proyectos.

Realidad



- La gestión de interesados es una buena práctica de dirección de proyectos desde hace un buen tiempo, en la última edición del PMBoK se incluye como área de conocimiento se reconocimiento la importancia de la gestión política para el logro de los objetivos del proyecto.

Algunos interesados...



Gestión de los Interesados



**Identificar a
los Interesados**

**Planificar la
Gestión de los
Interesados**

**Gestionar el
compromiso de
los Interesados**

**Controlar el
compromiso de
los Interesados**

Identificar a los Interesados



Entradas

- Chárter
- Documentos de Adquisiciones
- Factores Ambientales
- Activos Organizacionales

T/H

- Juicio Experto
- Reuniones
- Análisis de Interesados

Salidas

- Registro de Interesados

Matriz Poder Interés

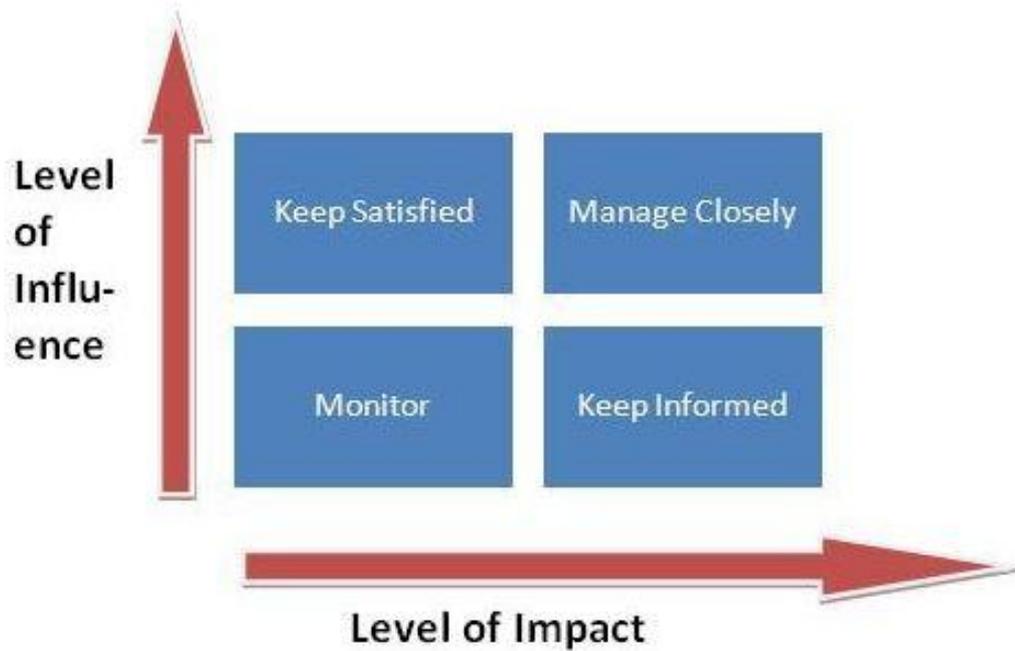


www.12manage.com

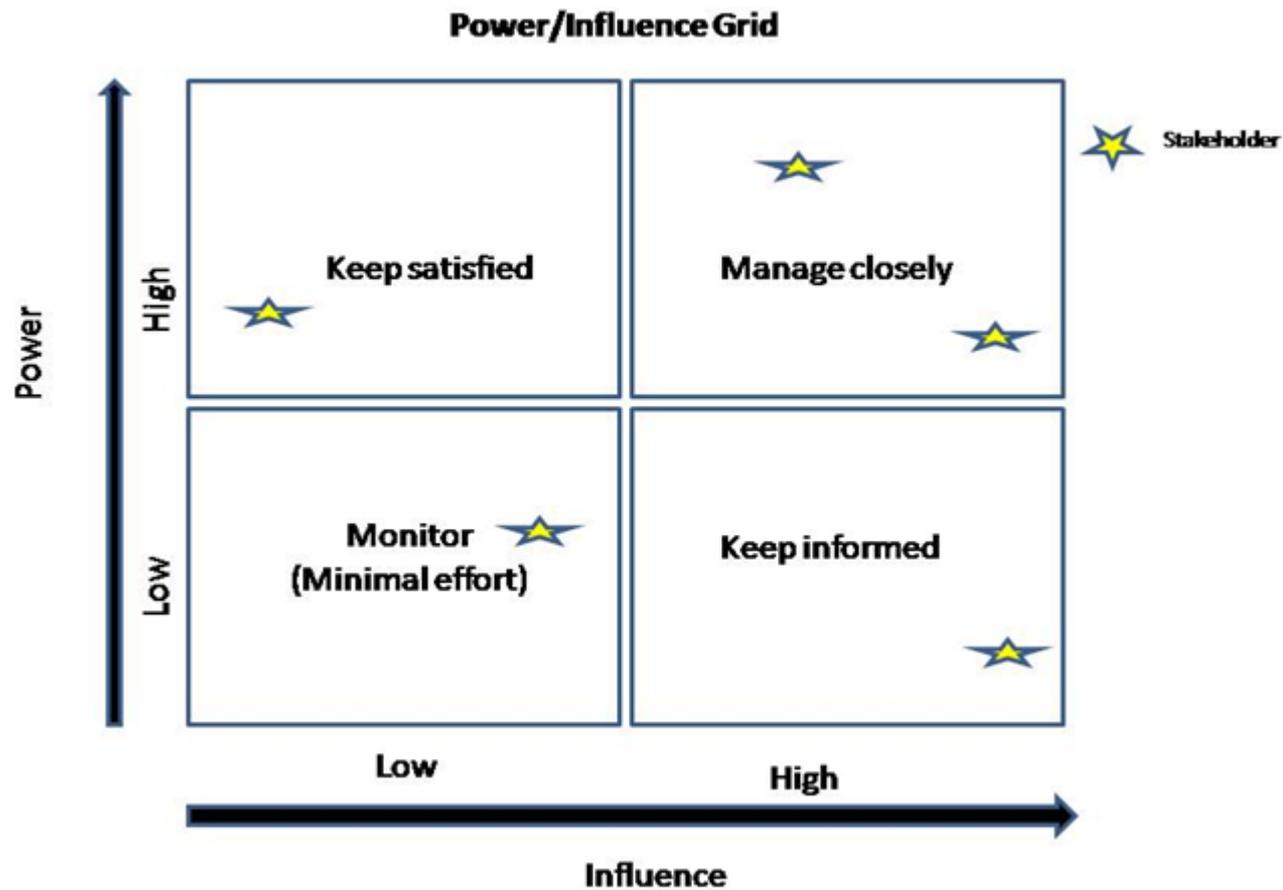
Power / Interest Matrix (Gardner et al. (1986))

		Level of Interest	
		Low	High
Power	Low	A Minimal effort	B Keep informed
	High	C Keep satisfied	D Key players

Matriz de influencia-impacto



Matriz de Poder e Influencia



Planificar la Gestión de Interesados



Entradas

- Plan de Gestión de Proyecto
- Registro de Interesados
- Factores Ambientales
- Activos Organizacionales

T /H

- Juicio Experto
- Reuniones
- Técnicas Analíticas

Salidas

- Plan de Gestión de Interesados
- Actualizaciones a los documentos del proyecto

¿Qué incluye el plan?



- El plan de gestión de interesados determina como se identificarán y clasificarán los interesados (niveles de compromiso), el mecanismo para establecer las estrategias e implementar, y los mecanismo de seguimiento para asegurar los niveles de compromiso requeridos.

¿En qué casos es necesario identificar nuevos interesados?



- Siempre
- Este es un proceso iterativo que se prolonga a lo largo del ciclo de vida del proyecto.



¿Qué eventos lo dispara?



- Entrada de nuevos accionistas
- Venta de la empresa
- Procesos electorales
- Cambios en el equipo del proyecto
- Creación de nueva entidad
- Ampliación del alcance para cubrir a nuevos usuarios



¿Qué más debe incluir el plan?



- Las estrategias de gestión de interesados
- Los criterios para la clasificación de interesados
- Los mecanismos de monitoreo y control del nivel de compromiso



Gestionar el nivel de compromiso de los interesados



Entradas

- Plan de Gestión de Interesados
- Plan de Gestión de Comunicaciones
- Registro de Cambios
- Activos Organizacionales

T/H

- Métodos de Comunicación
- Habilidades Interpersonales
- Habilidades Gerenciales

Salidas

- Registro de incidentes
- Solicitudes de Cambio
- Actualizaciones al Plan de Gestión del Proyecto
- Actualizaciones a los documentos del proyecto
- Actualizaciones a los activos organizacionales.

Gestionar el nivel de compromiso de los interesados



- ¿Dónde estamos?
- ¿Dónde queremos llegar?
- ¿Qué nivel de compromiso tenemos?
- ¿Qué nivel de compromiso requerimos para lograr los objetivos del proyecto?

Impulsor

Promotor

Neutral

Resistente

Desinformado

Nivel de Compromiso



Interesados	Desinformado	Resistente	Neutral	Promotor	Impulsor
Usuario	A			D	
Gerente			A,D		
Patrocinador				A	D

Habilidades Interpersonales



- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Motivación
- Comunicación
- Influencia
- Toma de Decisiones



Habilidades Interpersonales



- Conocimiento Político
- Negociación
- Confianza
- Gestión de Conflictos
- Coaching



Bibliografía



- Project Management Institute. A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® 2012). Fifth Edit. Pennsylvania, Estados Unidos: PMI, 2012.