



**UNCUYO**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO



# ADMINISTRACION DE PROYECTOS

## GESTIÓN DE LOS INTERESADOS DEL PROYECTO

Facultad de Ingeniería

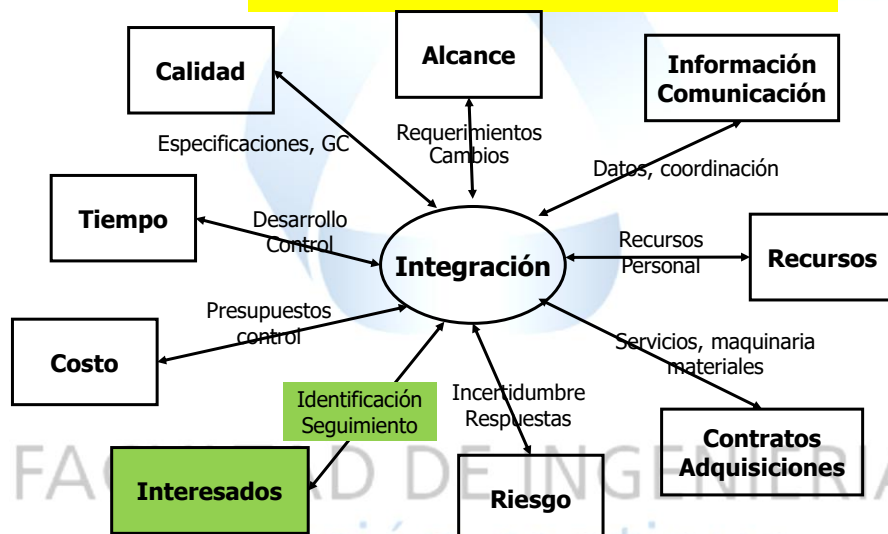
Universidad Nacional de Cuyo

en acción continua...



**UNCUYO**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO

### Áreas de Conocimiento de la DP (PMI)



Ing. Jorge L. Moreno

## Interesados o Involucrados (stakeholders)

Son personas, grupos de personas u organizaciones que podrían afectar o ser afectados (positiva o negativamente) por el proyecto (decisiones, actividades y resultados) (antes, durante, después)

¿...? ¿...?

- Internos o externos
- Tener intereses u objetivos diferentes

Identificarlos y Registrarlos

- Determinar intereses, necesidades y expectativas
- Gestionar e influir sobre las expectativas

Ing. Jorge L. Moreno S.  
 Fac. de Ingeniería UNCuyo

## Gestión de los Interesados

Procesos para **identificar** a las personas y grupos u organizaciones que pueden impactar o ser impactados por el proyecto, analizar y **gestionar** sus expectativas y su impacto en el proyecto y **desarrollar las estrategias** para favorecer su compromiso en las decisiones y la ejecución del proyecto


### 13.1 Identificar a los interesados

### 13.2 Planificar el involucramiento de los interesados

### 13.3 Gestionar la participación de los interesados


### 13.4 Monitorear el involucramiento de los interesados

Ing. Jorge Moreno



**UNCUYO**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO

**Matriz de Procesos**



FACULTAD DE INGENIERIA  
en acción continua...

PMBOK® 6ta Edición 2017	Gpo de Procesos de Inicio	Gpo de Procesos de Planificación	Gpo de Procesos de Ejecución	Gpo de Procesos de Seguimiento y Control	Gpo de Procesos de Cierre
4. Gestión de la Integración del Proyecto	4.1 Desarrollar Acta de Constitución del Proyecto	4.2 Desarrollar Plan de Dirección del Proyecto	4.3 Dirigir y gestionar el trabajo del Proyecto 4.4 Gestionar conocimiento del proyecto	4.5 Monitorear y controlar el trabajo del proyecto 4.6 Realizar control integrado de cambios	4.7 Cerrar el Proyecto o Fase
5. Gestión del Alcance del Proyecto		5.1 Planificar Gestión Alcance 5.2 Recopilar requisitos 5.3 Definir el Alcance 5.4 Crear EDT		5.5 Validar el Alcance 5.6 Controlar el Alcance	
6. Gestión del Cronograma del Proyecto		6.1 Planif. Gestión del Cronogr 6.2 Definir las actividades 6.3 Secuenciar las actividades 6.4 Estim. duración activ. 6.5 Desarrollar cronograma		6.6 Controlar el cronograma	
7. Gestión de los Costos del Proyecto		7.1 Planif. Gestión de Costos 7.2 Estimar los costos 7.3 Determinar presupuesto		7.4 Controlar los costos	
8. Gestión de la Calidad del Proyecto		8.1 Planif Gestión de la Calidad	8.2 Gestionar la Calidad	8.3 Controlar la calidad	
9. Gestión de los Recursos del Proyecto		9.1 Planif. Gestión de Recursos 9.2 Estimar recursos de las actividades	9.3 Adquirir recursos 9.4 Desarrollar el EqP 9.5 Dirigir al EqP	9.6 Controlar los recursos	
10. Gestión de las Comunicaciones del Proyecto		10.1 Planif. la Gestión de las Comunicaciones	10.2 Gestionar las comunicaciones	10.3 Monitorear las comunicaciones	
11. Gestión del Riesgo del Proyecto		11.1 Planif. Gestión del Riesgo 11.2 Identificar los riesgos 11.3 Realizar análisis cualitativo 11.4 Realizar análisis cuantit. 11.5 Planificar las respuestas	11.6 Implementar la respuesta a los riesgos	11.7 Monitorear los riesgos	
12. Gestión de las Adquisiciones del Proyecto		12.1 Planificar la gestión de las adquisiciones	12.2 Efectuar las adquisiciones	12.3 Controlar las adquisiciones	
13. Gestión de los Interesados del Proyecto	13.1 Identificar a los interesados	13.2 Planificar el involucramiento de los interesados	13.3 Gestionar la participación de los interesados	13.4 Monitorear el involucramiento de los interesados	





**UNCUYO**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO

## Identificar a los Interesados



FACULTAD DE INGENIERIA

### Identificar los interesados y su información relevante.

- Los que se relacionan directamente con el proyecto: clientes, proveedores, el EqP, el patrocinador, etc
- Los que tienen influencia directa sobre las condiciones físicas, tecnológicas, de infraestructura, comercial, financieras, socio-económicas o legales
- Los que tienen una relación jerárquica: autoridades
- Los que tienen intereses creados: individuos, grupos y asociaciones como competidores o grupos de interés especial



CAREM es el 1er. reactor nuclear de potencia íntegramente diseñado y construido en la Argentina. Son reactores de gran proyección para el abastecimiento eléctrico de zonas alejadas o de polos fabriles e industriales con alto consumo de energía (1ra versión: 32 MW)  
<https://www.argentina.gob.ar/cnea/carem>

Ing. Jorge L. Moreno Prof. Titular



**UNCUYO**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO

## Identificar a los Interesados

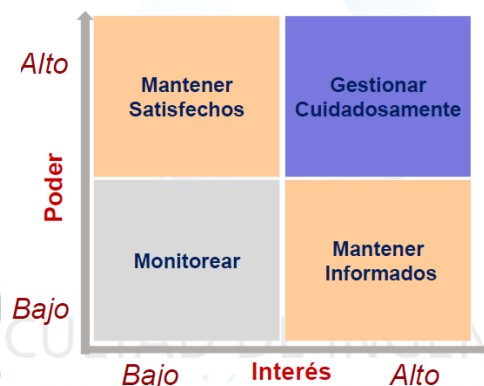


FACULTAD DE INGENIERIA  
en acción continua...

### Asignar una prioridad, de acuerdo a su influencia en el proyecto:

- Analizar su interés en el proy.
  - Requerimientos principales
  - Expectativas
- Evaluar cuánto pueden influir
- Considerar cómo pueden responder a determinadas situaciones
- ¿están a favor o en contra del proyecto?

### Matriz de Poder/Interés



Ing. Jorge L. Moreno Prof. Titular



UNCUYO  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO

## Identificar a los Interesados



FACULTAD DE INGENIERIA  
en acción continua...

### Clasificación de Interesados

- Considerar su interés en el proyecto: requerimientos principales, expectativas
- Fase o etapa del proyecto en que tienen mayor interés
- Evaluar cuánto pueden influir
- ¿están a favor o en contra del proyecto?
- ¿internos o externos?

### Registro de Interesados

Información de identificación	Evaluación y clasificación						
Puesto/ Org./ Empresa	Rol en el proyecto	Expectativas	Fase de mayor interés	Partidario/ Neutral/ Reticente	Grado de influencia	Grado de interés	Análisis de interesados

en acción continua...

Ing. Jorge L. Moreno Prof. Titular



UNCUYO  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO


## Matriz de interesados (imagen solo con fines orientativos)



FACULTAD DE INGENIERIA  
en acción continua...

Interesado	Poder	Interés	Requerimientos y expectativas	Impactos	Condición
Empresa (Sponsor)	alto	medio	Terminar trabajos en plazo Calidad en el SPC y SPCR	Si no cumple los plazos para brindar los fondos se detiene el proyecto	Interno, a favor
Equipo de proyecto	alto	alto	Realizar trabajos adecuadamente Cobrar por su trabajo en tiempo Crecimiento profesional	Si no cumple los plazos de sus actividades a cargo, el proyecto se atrasa	Interno, a favor
Trabajadores de la construcción	medio	medio	Cobrar por su trabajo a tiempo Condiciones de higiene y seguridad	Si no están comprometidos puede haber problemas de plazo y calidad	Interno, a favor
UOCRA	medio	bajo	Situación de trabajadores en regla Incorporación de mano de obra local Condiciones de higiene y seguridad	Pueden detener los trabajos ante el no cumplimiento	Externo, a favor
Municipalidad	alto	medio	Incorporación de mano de obra local Terminar trabajos en plazo Interés político	Puede ser necesario su permiso para atravesar algunas calles	Externo, a favor
Ecogas centro (cliente)	alto	medio	Aprobar todas las inspecciones Cumplir con las especificaciones	Puede demorar la obra ante incumplimiento de especificaciones	Externo, a favor
Proveedores	bajo	bajo	Pedidos bien especificados Pagos en tiempo	Si no cumplen con fechas y especificaciones de entrega pueden causar demoras	Externo, a favor
Subcontratistas	medio	bajo	Documentación completa Trabajar al menor costo y tiempo posible	Si no cumplen con especificaciones y calidad pueden afectar el alcance o generar demoras	Externo, a favor
Habitantes	bajo	alto	Acceso a gas natural Delimitación de horarios de ruido Trabajar en la obra	No tienen gran poder, pero conviene involucrarlos	Externo, a favor


Ing. Jorge L. Moreno Prof. Titular



**UNCUYO**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO

Matriz de interesados


(imagen solo con fines orientativos)



FACULTAD DE INGENIERIA  
en acción continua...

Información de identificación			Evaluación y clasificación							
Nombre	Interesado	Rol en el proyecto	Requisitos / Expectativas	Interés	Apoyo/ Neutral / Opositor	Grado de influencia	Interno/ Externo	Estado inicial	Estado actual	Estado final
Ambrosía S.R.L.	Sponsor/ Cliente	Proveer recursos financieros, descripción del proyecto y acta de constitución.	Que se cumpla el alcance, plazo y presupuesto según lo acordado. Buena calidad del producto	Alto	Apoyo	Fuerte	Externo			
Torralbo, Hernán	Director de proyecto	Liderar, planificar, controlar y acompañar el equipo de proyecto.	Que los objetivos sean cumplidos, buen clima de trabajo y buena predisposición del equipo de proyecto.	Alto	Apoyo	Fuerte	Interno			


Ing. Jorge L. Moreno Prof. Titular



**UNCUYO**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO

Matriz de interesados

(imagen solo con fines orientativos)



FACULTAD DE INGENIERIA  
en acción continua...

Interesado	Etapa en que tienen interés	Registro de interesados		
		Expectativas	Clasificación	¿A favor o en contra del proyecto?
Cliente	Todas	Que se cumplan los costos y los tiempos	Externo	A favor
		Que nada falle durante el periodo de prueba		
		Atención personalizada		
		Buena respuesta por parte del EqP frente a alguna modificación		
		Que el grupo de proyecto pueda resolver los problemas de manera óptima sin depender de él		
Grupo de proyecto	Todas	Ambiente laboral confortable	Interno	A favor
		Que el cliente quede satisfecho		
		Que el cliente nos pague a tiempo		
		Que los proveedores se comprometan con el proyecto		
Empresas Constructoras disponibles en el mercado	Planificación	Ser contratados	Externo	A favor
Empresa constructora Contratada	Planificación, Ejecución y control	Que se realicen los pagos en tiempo y forma	Externo	A favor
		Que se tengan en cuenta sus horarios		
		Que el EqP facilite su trabajo		
		Tener contacto fluido con la gente del proyecto		
Municipalidad de Las Heras	planificación y ejecución		Externo	A favor
Gobierno de la Provincia de Mendoza	planificación y ejecución		Externo	A favor
Empresas vecinas de la Zona	Ejecución	Que no se afecte a su funcionamiento, ni el tránsito	Externo	A favor, a menos que sea competencia
		Que no se haga ruido que entorpezca con su desarrollo		

Ing. Jorge L. Moreno Prof. Titular



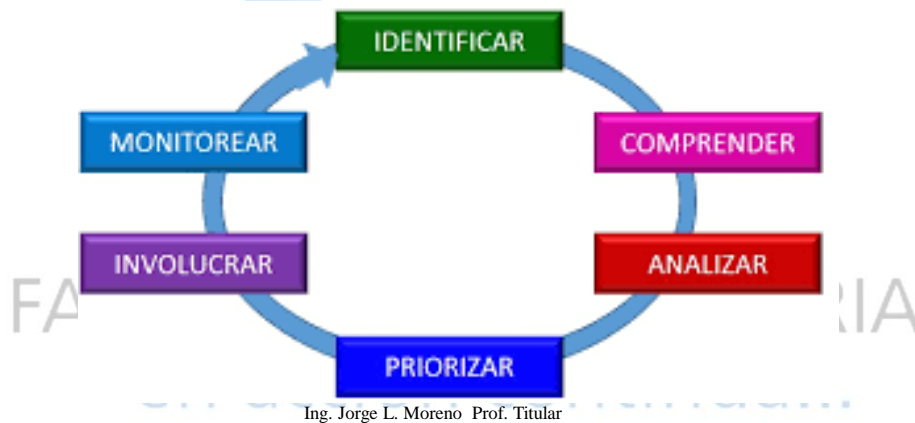
UNCUYO  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO

## Planificar el involucramiento de los Interesados



FACULTAD DE INGENIERIA  
en acción continua...

Es el proceso de desarrollar las estrategias para comprometer efectivamente a los interesados a lo largo del ciclo de vida del proyecto basado en el análisis de sus necesidades, intereses e impacto potencial en el éxito del proyecto



UNCUYO  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO

## Gestionar la participación de los interesados



FACULTAD DE INGENIERIA  
en acción continua...

Consiste en **comunicarse y trabajar con los interesados** para cumplir sus expectativas, solucionar incidentes (apenas ocurran) y promover el compromiso de los interesados en las activ. del proyecto a través de todo el proyecto, con la finalidad de incrementar la ayuda y soporte, y minimizar la resistencia en pos del éxito del proyecto



Ing. Jorge L. Moreno Prof. Titular





UNCUYO  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO

## Gestionar la participación de los interesados



FACULTAD DE INGENIERIA  
en acción continua...

- Involucrar y comprometer  
para garantizar su continuo compromiso con el éxito del proyecto.
- Negociar e influir  
activamente sobre sus expectativas y deseos
- Analizar planteos e inquietudes (que aun no son incidentes)  
anticipándose a futuros problemas, y evaluando los riesgos.
- Aclarar y resolver los incidentes  
identificados, lo que puede generar una solicitud de cambio.



*Habilidades Interpersonales*

*Habilidades de Gestión*

Ing. Jorge L. Moreno Prof. Titular



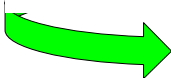
UNCUYO  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO

## Monitorear el involucramiento de los Interesados



FACULTAD DE INGENIERIA  
en acción continua...

Consiste en **monitorear y controlar la relación con los interesados**, ajustando las estrategias y el plan de forma tal de comprometerlos y mantener o incrementar su involucramiento en las actividades del proyecto



## Gestión de las comunicaciones



Ing. Jorge L. Moreno Prof. Titular