



Diplomatura

PROJECT MANAGEMENT

*Basado en la Guía del PMBOK®
Séptima edición*

DOMINIO INTERESADOS



SESIÓN 3

PRODUCTO ESPERADO:

Trabajo Aplicativo 3: Matriz de evaluación del involucramiento de los interesados

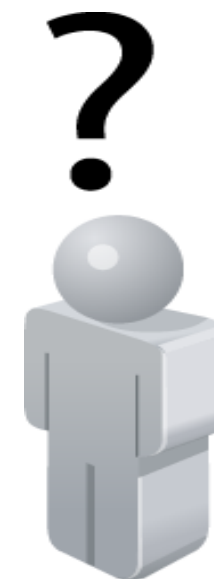


TEMARIO:

- Monitorear el involucramiento de los interesados
- Gestión del cambio
- Interacción con otros dominios de desempeño
- Verificación de resultados

Introducción

¿Por qué es importante
monitorear el
involucramiento de los
interesados del proyecto?



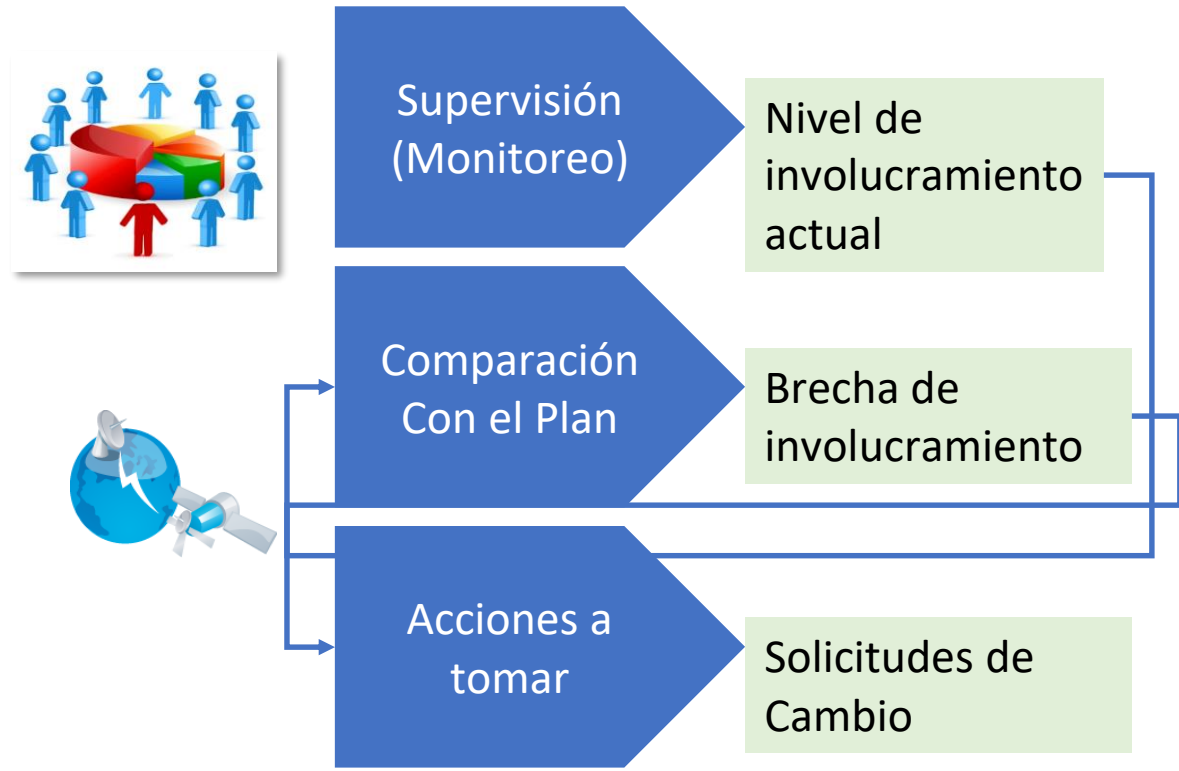
¿Tenemos un desempeño adecuado en la gestión de interesados? ¿Cómo puedo verificarlo?

Monitorear el involucramiento de los Interesados

- Permite realizar un seguimiento de las relaciones y comportamiento de los interesados a lo largo de todo el proyecto, y ajustar la estrategia de gestión, cuando sea necesario.
- A través de este proceso se mantiene o incrementa la eficiencia y la eficacia de las actividades de participación de los interesados a medida que el proyecto evoluciona y su entorno cambia.

Monitorear el involucramiento de los Interesados

Precisemos el concepto de Control



¿Qué necesitamos para empezar?



Plan para la Dirección
del Proyecto

- Plan de gestión de los recursos
- Plan de gestión de las comunicaciones
- Plan de involucramiento de los interesados



Documentos del
Proyecto

Entre otros: Registro de incidentes, registro de lecciones aprendidas, registro de interesados, registro de riesgos y las comunicaciones del proyecto.

¿Qué necesitamos para empezar?



Factores
Ambientales de la
Empresa

- Cultura, clima político y de gobernanza.
- Políticas de gestión de personal, tendencias regionales o locales.
- Canales de comunicación establecidos.
- Distribución geográfica de instalaciones y recurso.
 - Datos de información del estado del proyecto donde se aprecie el nivel de apoyo y tipo de participación de los interesados.



Activos de la Org.

- Políticas y procedimientos corporativos relativos a medios sociales, ética, seguridad, incidencias, riesgos, incidencias, cambios.
- Guías estandarizadas para el tratamiento de la información.
- Información histórica de proyectos anteriores.



Datos de desempeño
del trabajo

¿Qué herramientas y técnicas podemos utilizar?



Análisis de datos

- Análisis de alternativas
- Análisis de causa raíz
- Análisis de interesados



Toma de decisiones

- Análisis de decisiones con múltiples criterios.
- Votación

¿Qué herramientas y técnicas podemos utilizar?



**Representación de
datos**

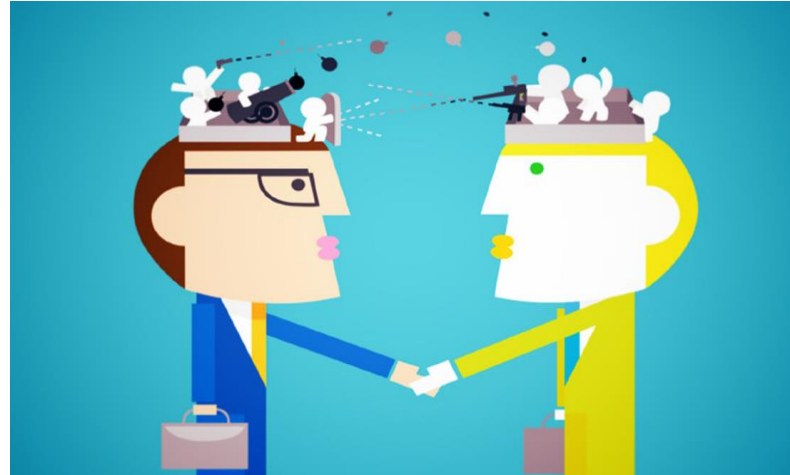


**Habilidades de
comunicación**

Se puede utilizar la matriz de monitoreo del involucramiento de los interesados mediante al seguimiento a los cambios que estos experimentan.

- Retroalimentación
- Presentaciones

¿Qué herramientas y técnicas podemos utilizar?



Anónimo (2017). Negociación. Recuperado de cival.pe

Habilidades interpersonales y de equipo

- Escucha activa
- Conciencia cultural: Implica comunicarse teniendo en cuenta las diferencias culturales y requisitos de los interesados.
- Liderazgo
- Creación de relaciones de trabajo
- Conciencia política

¿Qué herramientas y técnicas podemos utilizar?



Reuniones

Se incluyen reuniones sobre el estado del proyecto, reuniones de pie, y cualquier otro tipo de reunión con el fin de monitorear los niveles de participación de los interesados.

Las reuniones ya no son limitadas a interacciones face to face, sin embargo estas son las ideales.

¿Qué buscamos obtener monitoreando el involucramiento de los interesados?



**Información de
desempeño del
trabajo**

- Se puede obtener información sobre el estado de involucramiento de los interesados y nivel de apoyo al proyecto, en comparación con los niveles deseados.

¿Qué buscamos obtener monitoreando el involucramiento de los interesados?



Solicitudes de cambio



Actualizaciones del Plan para la Dirección de Proyecto

- Acciones correctivas y preventivas para mejorar el nivel de involucramiento de los interesados.
- Se puede requerir una solicitud de cambio para actualizar los siguientes componentes del Plan:
 - Plan de gestión de los recursos
 - Plan de gestión de las comunicaciones
 - Plan de involucramiento de los interesados

Gestión del cambio organizacional

La gestión del cambio es el proceso de tomar un enfoque planeado y estructurado para alinear a una organización con el cambio

El proceso de cambio implica trabajar con un grupo de interesados de la organización para ayudarlos a entender que significa el cambio para ellos, hacer y sostener la transición, y superar cualquier desafío.

Gestión del cambio organizacional

El ciclo de vida del cambio para proyectos es:

1. **Formular el cambio:** Ayuda a la gente a entender por que es necesario el cambio y como el estado futuro será mejor
2. **Planificar el cambio:** La identificación de las actividades ayuda a las personas a prepararse para la transición del estado actual al futuro
3. **Implementar el cambio:** Preparando la organización para el cambio, movilizandoo a los interesados, y entregando los resultados del proyecto. Garantizar que las capacidades estan teniendo el impacto deseado
4. **Gestionar la transición :** Trasladando los resultados hacia las operaciones del negocio, midiendo la adopción y los beneficios resultantes del cambio y ajustando el plan para redirigir discrepancias
5. **Mantener el cambio:** De forma continua a través de la comunicación , consulta a los interesados, actividades de sensibilización y midiendo la realización de beneficios. Asegurar que las nuevas capacidades continúen y que cesen los comportamientos previos

Interacción con otros dominios de desempeño

Equipo del proyecto: restringiendo o permitiendo el acceso a otras personas, con las habilidades, conocimiento y experiencia necesarios para entregar los resultados deseados y promover una cultura del aprendizaje

Resultados: habilitando o bloqueando el trabajo requerido para los resultados deseados

Realización de beneficios: generando e identificando metas a largo plazo para que le proyecto entregue el valor identificado deseado

Riesgo: definiendo los umbrales de riesgo del proyecto, así como participando en actividades de gestión del riesgo

Calidad; identificando y demandando requisitos de calidad

Verificación de resultados – ¿Qué esperamos?

- Alcanzar una relación productiva con los interesados a lo largo del proyecto
- Lograr un acuerdo de los interesados con los objetivos del proyecto
- Los interesados que son beneficiarios del proyecto brindan apoyo y están satisfechos;
- Los interesados que pueden oponerse al proyecto o sus entregables no afectan negativamente los resultados del proyecto

Verificación de resultados

Tabla 2-2. Verificación de Resultados — Dominio de Desempeño de los Interesados

Resultado	Verificar
Una relación de trabajo productiva con los interesados a lo largo del proyecto	Se pueden observar relaciones de trabajo productivas con los interesados. Sin embargo, el movimiento de los interesados a lo largo de un continuo de compromiso puede indicar el nivel relativo de satisfacción con el proyecto.
Acuerdo de los interesados con los objetivos del proyecto	Un número significativo de cambios o modificaciones a los requisitos y alcance del proyecto y del producto puede indicar que los interesados pueden no estar involucrados o alineados con los objetivos del proyecto.
Algunos proyectos piden a los interesados del proyecto que firmen el acta de constitución del proyecto, los requisitos del proyecto u otros documentos que indiquen el acuerdo.	<p>Los interesados que son beneficiarios del proyecto brindan apoyo y están satisfechos; los interesados que pueden oponerse al proyecto o a sus entregables no afectan negativamente los resultados del proyecto.</p> <p>El comportamiento de los interesados puede indicar si los beneficiarios del proyecto están satisfechos y apoyan el proyecto o si se oponen a él.</p> <p>Las encuestas, entrevistas y grupos focales también son formas efectivas de determinar si los interesados están satisfechos y brindan apoyo o si se oponen al proyecto y sus entregables.</p>

PMI 2017, Guía del PMBOK® séptima edición

Matriz de evaluación de la participación de los interesados

3. A. ACCIONES PARA GESTIÓN DEL COMPROMISO DE LOS INTERESADOS			
Nro.	Acciones para gestionar o monitorear interesados	Tipo de Acción de gestión del cambio	Efectos deseados de esta acciones
	<i><<acciones que puedo ejecutar para implementar la estrategia de involucramiento y para monitorear su grado de compromiso >></i>	<i><<clasificación de la acción de gestión del cambio: Educación y Comunicación, Participación, Apoyo y compromiso, Justicia, Manipulación, y cooptación, Seleccionar, Coerción >></i>	<i><<Listar los principales efectos que se buscan para elevar el nivel de compromiso o el nivel de monitoreo de los interesados >></i>
1	<i>Reunión con Experto.</i>	<i>Educación y Comunicación</i>	<i>Incrementar el grado de conocimiento del interesado Que entienda los beneficios del proyector</i>
2	<i>Hacerlo parte del Comité de Proyecto</i>	<i>Participación</i>	<i>Que sienta que es parte del proyecto Que incremente su participación</i>

TRABAJO APLICATIVO N° 3

Matriz de evaluación del involucramiento de los interesados

INDICACIONES:

- Tomando como referencia el proyecto que viene desarrollando a lo largo del curso y a los interesados identificados en equipo
 - a) Diseñe acciones para monitorear el involucramiento de los Interesados del Proyecto describiendo el tipo de acción de gestión del cambio y los efectos deseados
 - b) Complete la plantilla del curso



TRABAJO APLICATIVO N° 3

Matriz de evaluación del involucramiento de los interesados

<i>N°</i>	<i>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</i>	<i>PUNTAJE MÁXIMO</i>
1.	Define las acciones para gestionar o monitorear a los interesados	7
2.	Describe las acciones de gestión del cambio	6
3.	Identifica los efectos deseados de estas acciones	7
PUNTAJE TOTAL		20



CONCLUSIONES

Conclusión 1

Realizar un seguimiento de las relaciones y comportamiento de los interesados a lo largo de todo el proyecto, y ajustar la estrategia de gestión, cuando sea necesario.

Conclusión 2

El proceso de cambio implica trabajar con un grupo de interesados de la organización para ayudarlos a entender que significa el cambio para ellos, hacer y sostener la transición, y superar cualquier desafío



CONCLUSIONES

Conclusión 3

Es importante evaluar nuestro desempeño en la gestión de interesados.



INSTITUTO PARA LA
CALIDAD
PUCP



(511) 626-2260

(511) 626-7600

Campus PUCP (Av. Universitaria 1801, San Miguel)
quality@pucp.edu.pe

www.calidad.pucp.edu.pe