



 **CENTRO  
DE COMPETENCIAS  
TECMILENIO**

# Fundamentos de Administración de Proyectos

Tema No. 7

Dominio de desempeño de los interesados

**Módulo 2 / Semana 5**

*Bienestar - mindfulness*

## Atención plena

Te invito a realizar la siguiente actividad de bienestar-mindfulness antes de comenzar a revisar el tema.

Te invitamos a realizar la siguiente...



# Introducción

La disciplina de dirección de proyectos es una labor que requiere el desarrollo de las habilidades de dominio y habilidades blandas que puedan facilitar la planeación, ejecución y seguimiento de los proyectos. En la actualidad, las organizaciones implementan las mejores prácticas para la dirección de proyectos basados en diversos marcos de referencia.

En esta experiencia educativa aprenderás la importancia que tiene la identificación, clasificación, priorización e involucramiento de los diversos interesados/involucrados, así como sentar las bases del dominio de desempeño de los interesados para asegurar que las estrategias de involucramiento y comunicación con los implicados conduzca a impactos positivos de todos los que apoyan la estrategia del proyecto, y que aquellos interesados que no apoyan la estrategia no ocasionen impactos negativos en los resultados del proyecto.



# Explicación

## Principales responsabilidades de los interesados por rol

- **Cliente / usuario**  
Personas u organizaciones que adquieren y usan el producto, servicio o resultado del proyecto.
- **Director de apoyo**  
Responsable de dirigir el proyecto para cumplir con los objetivos.
- **Patrocinador**  
Brinda los recursos financieros para el proyecto. Ayuda a crear el acta de constitución en la fase de inicio.
- **Administrador de portafolio**  
Responsable ejecutivo de los proyectos y programas, asegura que los proyectos seleccionados generen valor.
- **Equipo de trabajo**  
Personas que llevarán a cabo el trabajo del proyecto. Deben ayudar a planificar y ejecutar las actividades.
- **Administrador de programa**  
Responsable de dirigir grupos de proyectos relacionados entre sí, brindar apoyo y dirigir de forma coordinada.
- **Gerente funcional**  
Es el propietario de los recursos en un departamento específico. Por lo general, dirige el trabajo técnico de las personas funcionales.
- **Equipo de proyecto**  
Conformado por el director de proyecto, el equipo de dirección y otros miembros que desarrollan el trabajo y no necesariamente son parte de la dirección.
- **Gerente de operaciones**  
Se relaciona con la producción y el mantenimiento de los productos o servicios que vende la empresa y a quien se le entrega el resultado del proyecto.
- **Vendedores**  
También son proveedores o contratistas, compañías externas que tienen un contrato para dar componentes o servicios para el proyecto.

# Explicación

## Liderazgo

El **director de proyecto** debe contar con las habilidades específicas del área en cuestión, así como las competencias generales en materia de gestión, que serán indispensables en el desarrollo del proyecto. Asimismo, será necesario que cuente con el siguiente perfil:

1. Conocimiento sobre la dirección de proyectos.
2. Buen desempeño al aplicar dichos conocimientos.
3. Mostrar características personales como actitudes, personalidad y liderazgo al ejecutar el proyecto.



## Rasgos relacionados con el liderazgo

Impulso

Deseo de liderar

Honestidad

Confianza en sí mismo

Inteligencia

Conocimiento relevante para el trabajo

Extroversión

# Explicación

## Dominio de desempeño de los interesados

Este dominio requiere de aquellas tareas y funciones que se relacionan con los interesados del proyecto.

Para implementar efectivamente este dominio de desempeño se buscan los siguientes resultados:

- Tener una relación laboral productiva con todos los interesados que participan a lo largo del proyecto.
- Que los interesados estén en un mismo acuerdo en cuanto a las metas y objetivos del proyecto.
- Aquellos interesados que se consideran como beneficiarios del proyecto ofrecen su soporte y se encuentran satisfechos; mientras que aquellos interesados que se pueden oponer al proyecto o a sus entregables no causan un impacto negativo en los resultados del proyecto.

## Conceptos relevantes

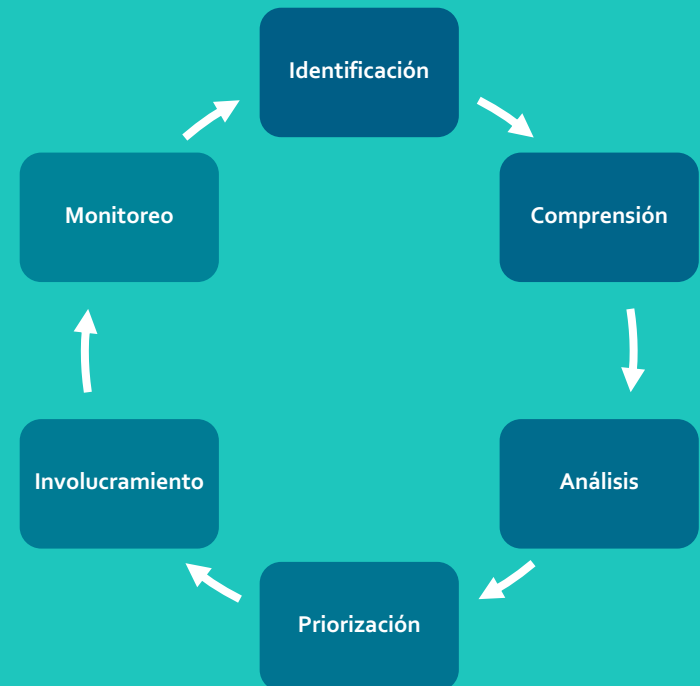
- **Interesado.** Es un individuo, grupo u organización que puede impactar, verse impactado o visualizarse a sí mismo como impactado por una decisión, actividad o resultado proveniente de un proyecto, un programa o un portafolio.
- **Análisis de interesados.** Es un método que se basa en la recopilación y análisis sistemático de información cualitativa y cuantitativa, con el objetivo de determinar las necesidades o intereses de quienes deberían tomarse en cuenta a lo largo de un proyecto.

# Explicación

## Ejemplos de interesados en un proyecto



El identificar, analizar e involucrar a los interesados para una participación efectiva incluye a **interesados externos e internos** de la organización, a aquellos que apoyan el proyecto e incluso aquellos que no apoyen al proyecto o tengan una posición neutral. Por esta razón has visto que un director de proyecto debe poseer habilidades interpersonales y de liderazgo que le ayuden a comunicarse, interactuar y trabajar de forma eficaz con todos los interesados, lo cual es de gran importancia.







## Explicación

# Interacciones del dominio de interesados con otros dominios

Los involucrados e interesados en los proyectos se encuentran presentes en todo aspecto del proyecto, son los que definen y dan prioridad a los requerimientos y al alcance, forman parte de la planeación, identifican los criterios de aceptación y la calidad de los entregables, así como los resultados esperados del proyecto. En realidad, la mayor parte del trabajo del proyecto se concentra en el **involucramiento y comunicación** con los interesados.

En ocasiones algunos interesados sirven de apoyo para la reducción de incertidumbre del proyecto; sin embargo, a veces es lo contrario y son los mismos interesados los que la incrementan. Los interesados como los directores de la PMO, clientes o directores de programas tendrán un enfoque en las **mediciones de desempeño del proyecto** y los **entregables**. Tales interfaces son un ejemplo de cómo el dominio de desempeño de los interesados se relaciona y entrelaza con otros dominios de desempeño. Es necesario notar que no se incluyen todas las formas en que se pueden presentar las preocupaciones de los interesados en todos los dominios de desempeño.

# Explicación

## Verificación de resultados del dominio de desempeño de los interesados

Resultados	Verificación
Acuerdo por parte de los interesados con las metas del proyecto.	En caso de que haya un número de cambios significativos a los requerimientos o al alcance del proyecto y el producto, podría ser una señal de que los interesados probablemente no están involucrados correctamente o no se están alineando a las metas del proyecto.
Relación productiva de trabajo con los interesados en el transcurso del proyecto.	Se identifican relaciones productivas con los interesados. No obstante, el movimiento de ellos a lo largo de un continuo compromiso pudiese indicar un nivel relativo de satisfacción con el proyecto.
Existen proyectos que requieren a los interesados firmar el acta constitutiva del proyecto, los requerimientos y otros documentos para establecer acuerdos.	Los interesados que obtienen un beneficio dan su apoyo y se encuentran satisfechos. Aquellos que pueden oponerse al proyecto o entregables no generan impactos negativos a los resultados del proyecto. El comportamiento de los interesados hace ver si los beneficios del proyecto se satisfacen y apoyan el proyecto, o bien se oponen. Las entrevistas, encuestas y grupos también son elementos efectivos para validar si los interesados están satisfechos.

# Ejercicio

Reúnanse en equipo y realicen lo siguiente:

1. Revisen el proceso de flujo de navegación del involucramiento eficaz de los interesados.
2. Piensen en un proyecto de la creación de un nuevo servicio para entregar productos farmacéuticos a domicilio.
3. Describan elementos y actividades que serían parte de este flujo para el proyecto presentado en el punto 2.

¿Cómo pueden verificar que el dominio de los interesados se implementa adecuadamente en un proyecto?

Expongan sus resultados al resto del grupo.



# Cierre

El tomar en cuenta a los interesados desde antes de comenzar un proyecto y a lo largo de todas sus fases, es un elemento primordial para asegurar que se logren los objetivos definidos y se cumplan con las expectativas esperadas. El dominio de los interesados marca los puntos necesarios para la identificación, comprensión y análisis, priorización, involucramiento y monitoreo de los interesados, sin importar si son internos o externos del proyecto y la relación que exista entre ellos. El gestionar a los interesados es una labor constante que consta de la comprensión de sus emociones, su contexto, y la postura de apoyo o renuencia con su relación con el proyecto, siendo la meta principal que los interesados que soportan el mensaje reciban los beneficios y se cumplan sus expectativas, y aquellos que se oponen no impacten negativamente en los resultados de los entregables.

Adicionalmente, es importante tomar en cuenta que el director de proyecto debe de poseer un conjunto de habilidades blandas y de liderazgo para lograr involucrar a los interesados efectivamente, no olvides que como futuro director de proyecto debes fortalecer estas competencias para fomentar los valores y la ética en la dirección de proyectos y cumplir las metas a través de un seguimiento de los interesados exitoso.



# Referencias bibliográficas

- Robbins, S., Coulter, M. y De Cenzo, D. (2020). *Fundamentals of Management* (11ª ed.). Reino Unido: Pearson Education Limited.
- Project Management Institute, Inc. (2021). *Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos y El Estándar para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®)* (7ª ed.). Estados Unidos: Project Management Institute, Inc.

