

La Tecnología Social SAI: Mucho más que un sistema informático SRM

SRM ¹ : Stakeholder ² Relationship Management system	SRM ³ : Sistema para la Gestión de las Relaciones entre los Interesados ⁴ del Proyecto
Project stakeholder domain is characterized by a multilevel complexity: 1 ■ Stakeholders are persons, or groups of persons, and we can assume that persons are the most complex systems that exist in the world [because of their attributes]. 2 ■ Stakeholders are diverse, and they are diverse from different perspectives. Project stakeholders, in fact, may have diverse interests and/or influence, may participate to and/or support diversely the project, they may add diverse value (either positive, or null, or negative), they may belong to diverse organizations and/or communities, and, since each organization is generally characterized also by a common business and/or social language, they may even speak or understand diverse organizational languages. 3 ■ Stakeholders are numerous, and stakeholder relations are even more numerous. If we consider stakeholders individually, in each project it could be very easy to distinguish hundreds of relations or	El dominio de las partes interesadas (stakeholders) del proyecto se caracteriza por una complejidad de varios niveles: 1 ■ Los stakeholders son personas, o grupos de personas, y podemos asumir que las personas son los sistemas más complejos que existen en el mundo [debido a sus atributos]. 2 ■ Las partes interesadas son diversas, y son diversas desde diferentes perspectivas. Los actores del proyecto, de hecho, pueden tener diversos intereses y / o influencia, pueden participar y / o apoyar de manera diversa el proyecto, pueden agregar valor diverso (ya sea positivo, nulo o negativo), pueden pertenecer a diversas organizaciones y / o comunidades, y, dado que cada organización generalmente se caracteriza también por un lenguaje empresarial y / o social común, pueden incluso hablar o comprender diversos lenguajes organizacionales. 3 ■ Las partes interesadas son numerosas y las relaciones entre las partes interesadas son aún más

¹ In modern organizations, SRM systems usually complement another very popular administrative system, created to manage customer relations: CRM (Customer Relationship Management).

² **Stakeholder.** An individual, group, or organization that may affect, be affected by, or perceive itself to be affected by a decision, activity, or outcome of a project, program, or portfolio.

³ En las organizaciones modernas, los sistemas SRM generalmente complementan a otro sistema administrativo, muy popular, creado para el manejo de las relaciones con los clientes: CRM (Customer Relationship Management).

⁴ **Interesado (Stakeholder).** Individuo, grupo u organización que puede afectar, verse afectado o percibirse a sí mismo como afectado por una decisión, actividad o resultado de un proyecto, programa o portafolio.

La Tecnología Social SAI: Mucho más que un sistema informático SRM

thousands if we include the people from the web.

4 ■ Stakeholder relations are context sensitive. Indeed, both internal and external environments, just like business, social, or technological strategies, as well as economic, time, regulatory, legal, or social requirements and/or constraints, impact continuously on stakeholder relations.

5 ■ Stakeholder relations may influence each other, and this can happen continuously. Then, taking care of both the relation with stakeholders and the relations among stakeholders becomes essential.

6 ■ All stakeholder relations, due to their centrality, are important, and, at least, they have to be monitored.

7 ■ Stakeholder relations may be evolutive in the life cycle of the project. New stakeholders may come in, existing stakeholders may come out, each stakeholder may change level of importance and/or behavior, and this may happen several times.

numerosas. Si consideramos a los stakeholders de forma individual, en cada proyecto podría ser muy fácil distinguir cientos de relaciones o miles si incluimos a las personas de la web.

4 ■ Las relaciones entre las partes interesadas son sensibles al contexto. De hecho, tanto los entornos internos como externos, al igual que las estrategias comerciales, sociales o tecnológicas, así como los requisitos y / o limitaciones económicas, de tiempo, regulatorias, legales o sociales, impactan continuamente a las relaciones entre las partes interesadas.

5 ■ Las relaciones entre las partes interesadas pueden influirse entre sí, y esto puede suceder continuamente. Entonces, cuidar tanto la relación con los stakeholders como las relaciones entre los stakeholders se vuelve fundamental.

6 ■ Todas las relaciones entre stakeholders, por su centralidad, son importantes y, al menos, deben ser monitoreadas.

7 ■ Las relaciones entre los stakeholders pueden evolucionar durante el ciclo de vida del proyecto, pudiendo entrar al proyecto nuevas partes interesadas, o salirse algunas partes interesadas. También, cada parte interesada puede cambiar el nivel de importancia y / o comportamiento, y esto puede suceder varias veces.

Fuentes:

1. Pirozzi, Massimo (2019). *The Stakeholder Perspective: Relationship Management to Increase Value and Success Rates of Complex Projects*. Internet resource: <https://www.taylorfrancis.com/books/9780429196546>.
2. Project Management Institute (2017). *A Guide to the Project Management Book of Knowledge (PMBOK Guide) – Sixth Edition*. PMI. Glosario (Dirección de Proyectos).