

Análisis y participación de involucrados

Contextualización del problema



©  GERENCIAL LTDA - Héctor Sanín Angel

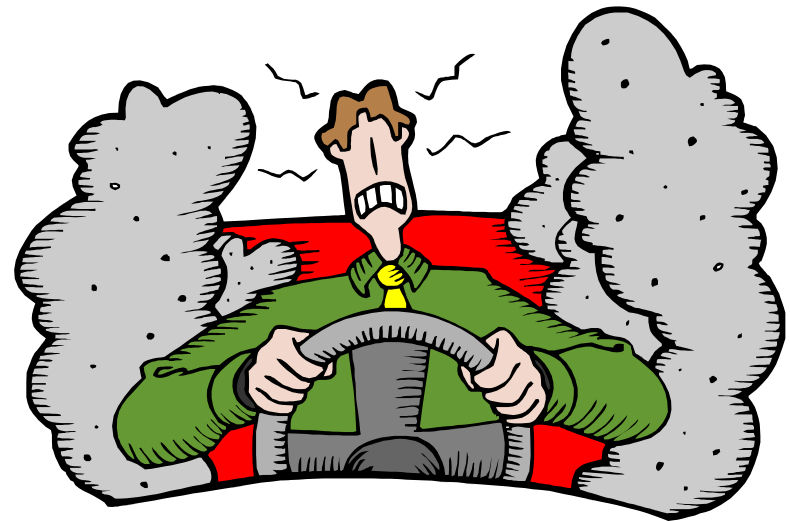
hsanin@gerencial.org

Se permite su uso o reproducción para fines no lucrativos, siempre y cuando se mantengan los reconocimientos ©

Caso Cartagena

La autoridad municipal estaba preocupada por la congestión del tránsito en el centro histórico de Cartagena de Indias.

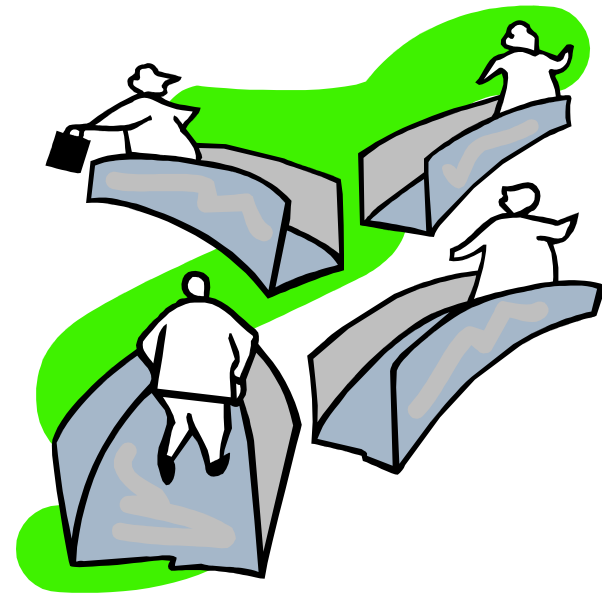
¿Por dónde empezar?



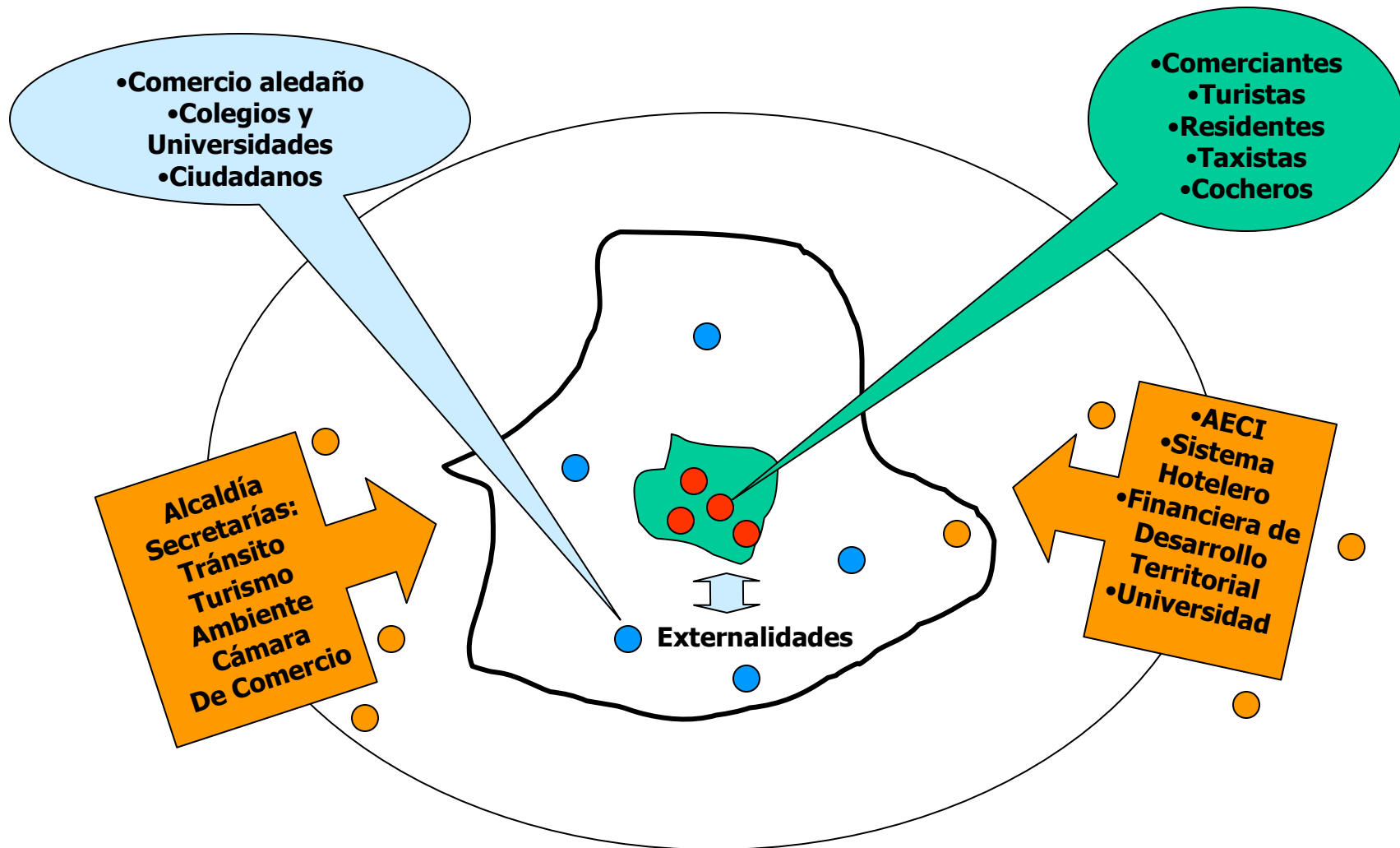
Caso Cartagena

Tres grupos de involucrados, tres posiciones distintas:

- *Comerciantes*
- *Turistas*
- *Moradores*

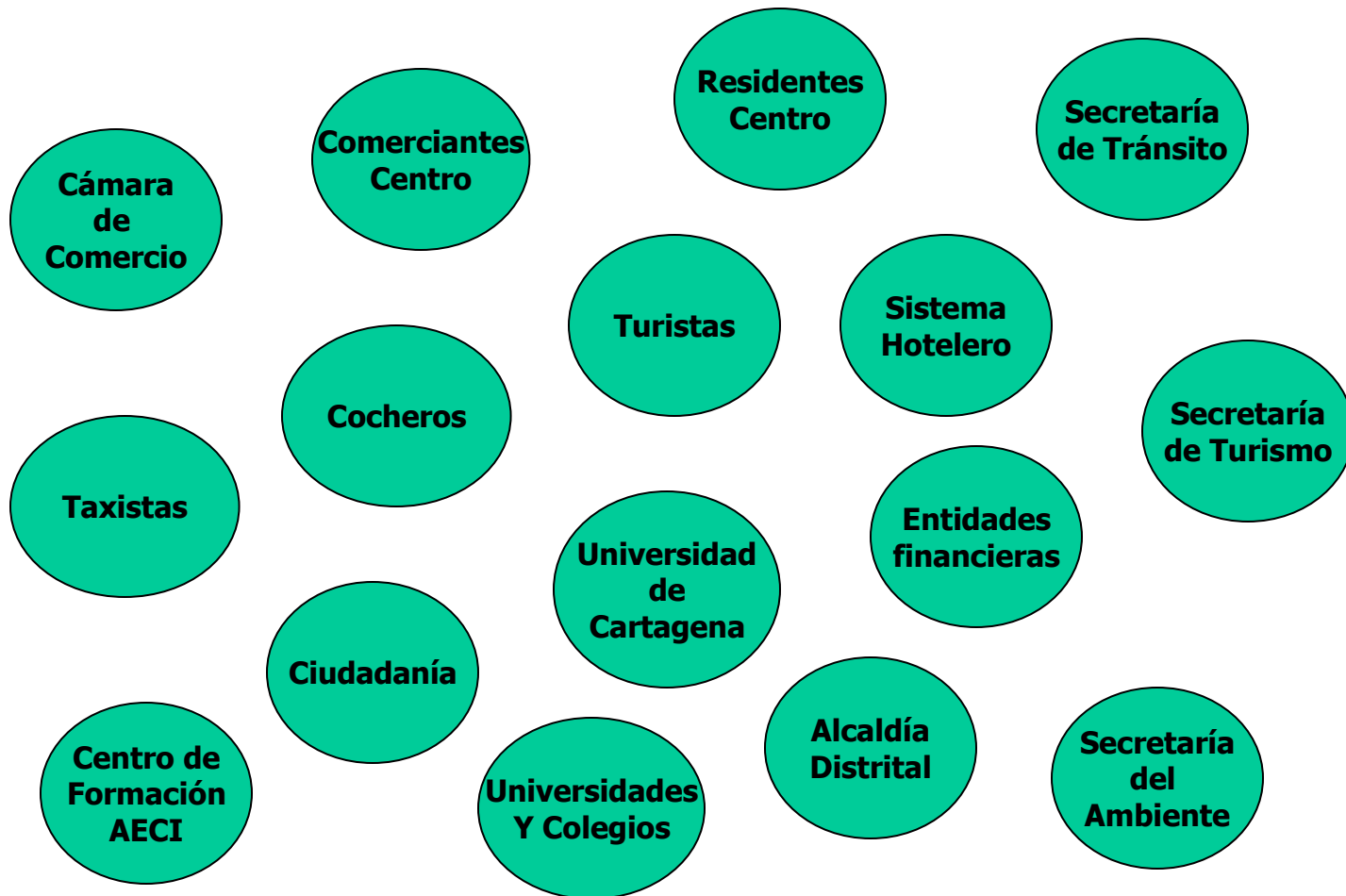


Caso Cartagena de Indias

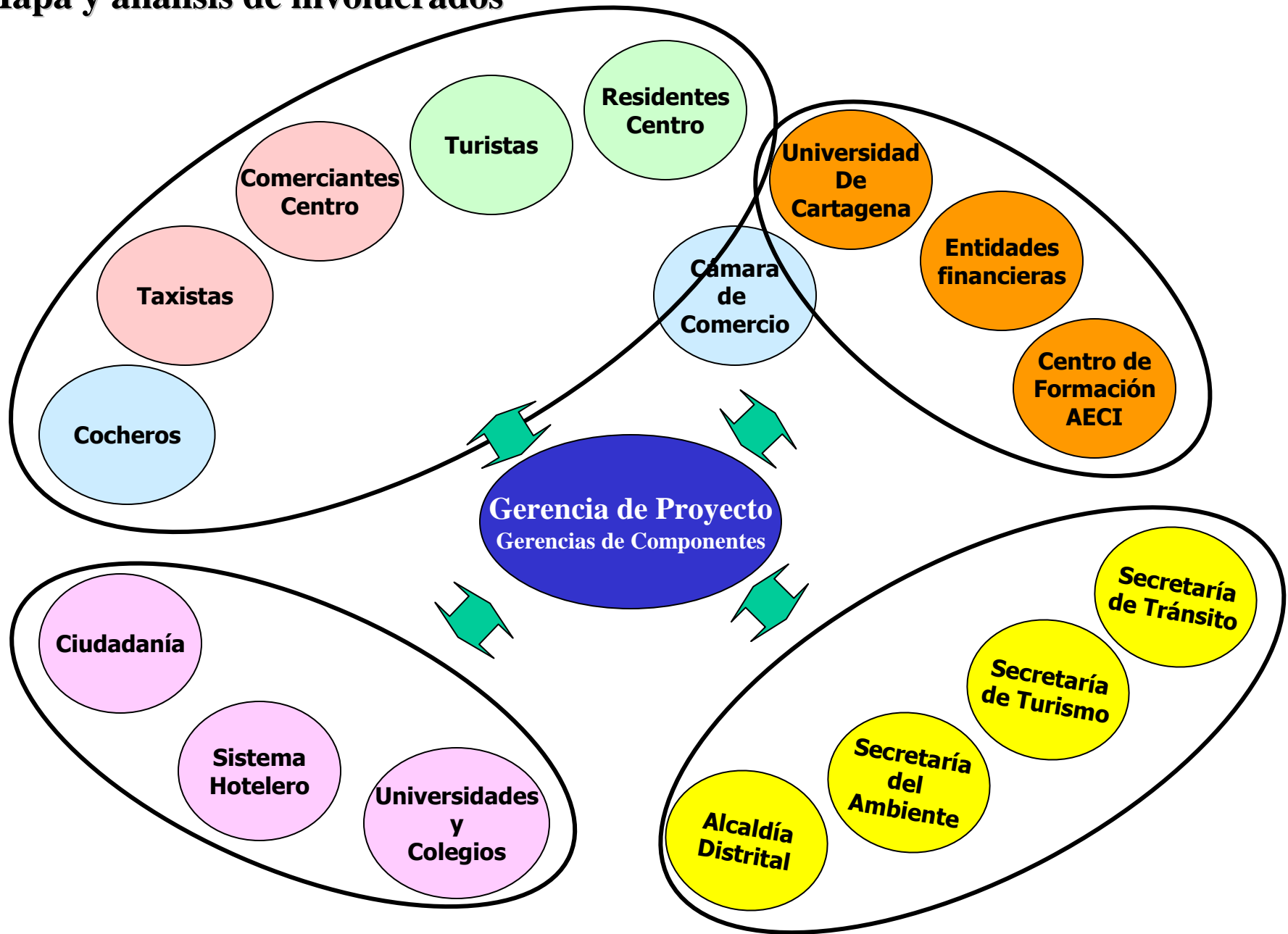


1. Mapa de involucrados

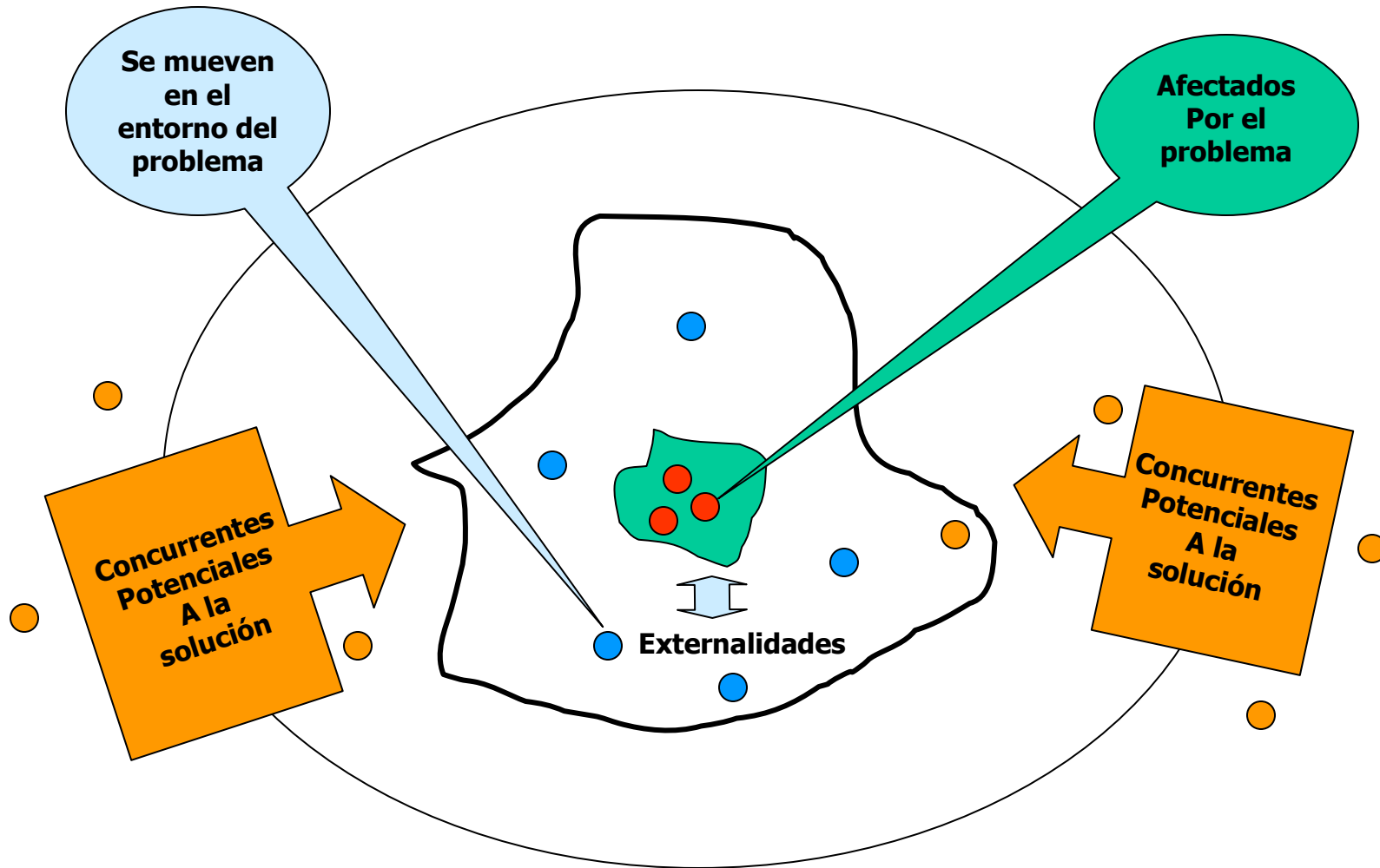
Visibilizar los involucrados



1. Mapa y análisis de involucrados



Tipos de Involucrados



1. Mapa de relaciones

1.2 Valoración de expectativas, fuerzas y resultantes

Expectativa	*	Fuerza	=	Resultante
5	*	5	=	25
4	*	4	=	16
3	*	3	=	9
2	*	2	=	4
1	*	1	=	1

Expectativa: Apreciación de la importancia que el involucrado le atribuye al área de interés considerada.

- **Positiva (+)** si el involucrado percibe beneficios por parte del proyecto
- **Negativa (-)** si se percibe que el proyecto traslada costos o lesiona intereses

Fuerza: Capacidad de influir de alguna forma en el proyecto

Matriz de Valoración de Involucrados

Expectativa	*	Fuerza	=	Resultante	Posición Potencial
5	*	5	=	25	Favorecedores (Adeptos)
3	*	3	=	9	Favorecedores (Adeptos)
2	*	4	=	8	Indiferentes (Neutros)
				0	
-2	*	4	=	-8	Indiferentes (Neutros)
-3	*	3	=	-9	Opositores (Obstaculizadores)
-5	*	5	=	-25	Opositores (Obstaculizadores)

Matriz de valoración Caso Cartagena

Involucrado	Expectativa	*	Fuerza	=	Resultante	Posición Potencial
Residentes	5	*	5	=	+25	Favorecedores (Adeptos)
Turistas	5	*	3	=	+15	
Residentes de Manga	1	*	2	=	2	Indiferentes (Neutros)
Comerciantes Centro	-5	*	4	=	-20	Opositores (Obstaculizadores)

Mapa de involucrados

- Listado de involucrados
- Ámbito geográfico
- Papeles e intereses
- Expectativas
- Fuerza
- Potencialidades



Matriz para estrategias de gestión

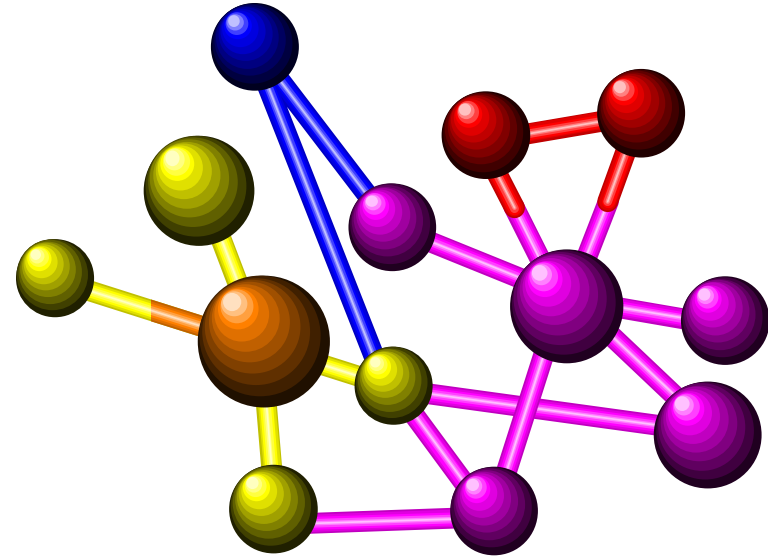
INVOLUCRADO	PAPEL (Rol) INTERESES MOVILES	RESULTANTE (Índice)	POTENCIALIDAD	ESTRATEGIAS

Matriz para estrategias de gestión

INVOLUCRADO	PAPEL (Rol) INTERESES	RESULTANTE (Índice)	POTENCIALIDAD	ESTRATEGIAS
Residentes	Disfrutar un espacio vital agradable y sin contaminación	+25	Defensa de su propio espacio Apoyo a iniciativas que enriquezcan su espacio vital Aportes al Proyecto	Generar y desarrollar apropiación por el proyecto Promover y generar el Comité de Residentes para apoyar el proyecto, participar en la cogestión y asegurar la sostenibilidad
Comerciantes	Maximizar ventas con base en la mayor afluencia de clientes	-20	Promoción de un Comercio sostenible	Campañas de inculquen la "Valorización del Centro para el Comercio Turístico" "Venta más en un espacio limpio" Reuniones y talleres para ambientación del proyecto Involucrar a la Cámara de Comercio, promotora del desarrollo local

Pasos para análisis y gestión de relaciones

1. Mapa de relaciones



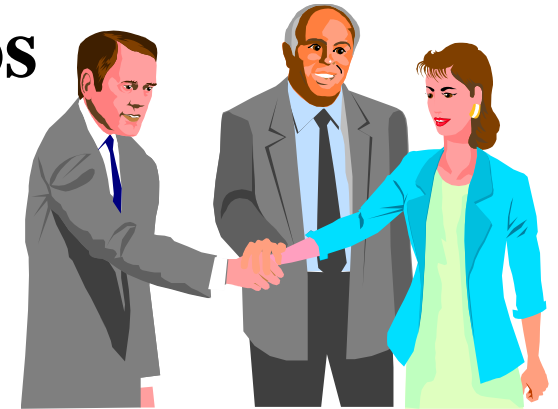
2. Diseño de estrategias participativas

3. Realización de las estrategias



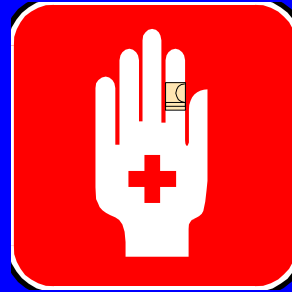
Pasos 2 y 3

2. Diseño de estrategias para la participación de la comunidad e intervención de los involucrados



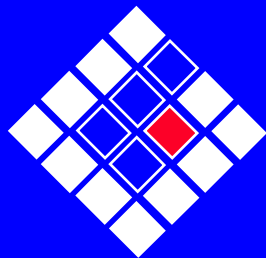
3. Realización de las estrategias participativas. Desarrollo de Pertenencia y de Pertinencia





Análisis de Caso

COMUNIDAD Y SERVICIOS DE SALUD



Gerencial Ltda - Héctor Sanín Angel

CASO: COMUNIDAD Y SERVICIOS DE SALUD^[1]

Una organización de vecinos trató de establecer una sociedad con los hospitales locales para mejorar el cuidado de la salud. Se actualizaron los perfiles epidemiológicos, se definieron las demandas y se aseguró la capacidad para la prestación adecuada de los servicios de salud.

A medida que se procuraba la mejor prestación de las atenciones, la demanda aumentaba. El servicio se congestionaba y aumentaban los costos globales. Los hospitales solicitaban más recursos para aumentar su capacidad de atención.

Qué hacer?

Las opiniones se dividieron:

- Unos exigían introducir medidas de racionalización.
- Otros sugerían modificar las bases de costeo, de manera que se cobrara proporcionalmente más al usuario por cada atención.
- Otros opinaban que la sostenibilidad del sistema dependía de un aumento en el valor de la capitación, o sea pagar más por persona asegurada para poder cubrir los mayores costos de las atenciones.

¿Que sugeriría usted?



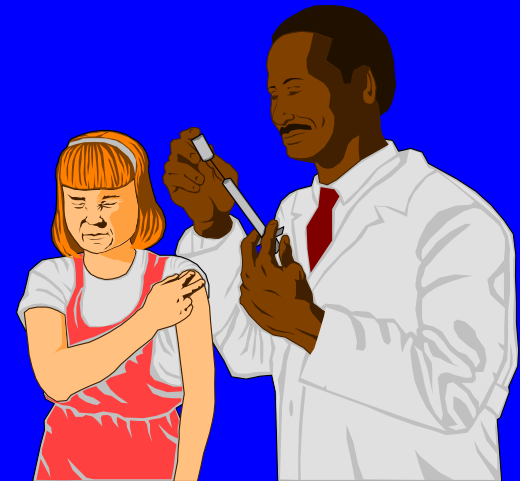
[1] Caso adaptado por Héctor Sanín Angel ©, con base en un caso citado por D.Osborne y T. Gaebler LA REINVENCIÓN DEL GOBIERNO - La influencia del espíritu empresarial en el sector público. Paidós, 1994.



CASO COMUNIDAD Y SERVICIOS DE SALUD

Primera Parte

- Examen de posibles soluciones



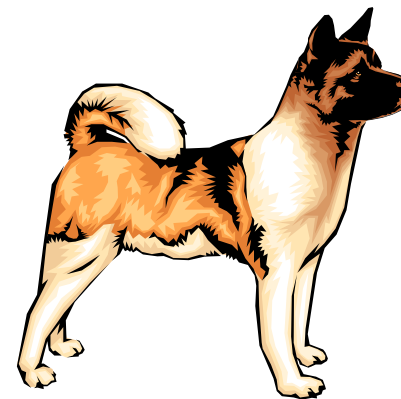


CASO: COMUNIDAD Y SERVICIOS DE SALUD (2)

La organización de vecinos comenzó poco a poco a preocuparse no ya por más servicio, sino, en cambio, por la causa primera por la cual su gente iba al hospital.

Las cinco principales causas identificadas eran responsables por el 78% de las atenciones:

- Mordeduras de perro. 20%
- Alcoholismo 17%
- Accidentes caseros 15%
- Violencia interpersonal 14%
- Accidentes automovilísticos 12%



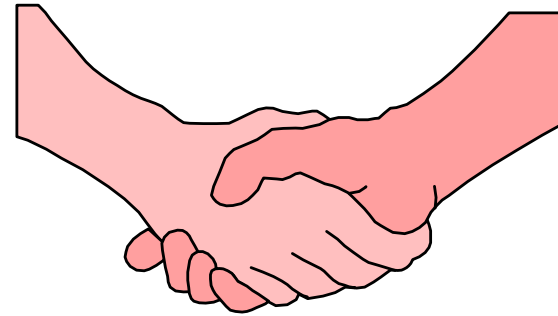
Los proyectos desarrollados y ejecutados
con los involucrados aseguran...

PERT **IE** NENCIA



GERENCIAL LTDA - Héctor Sanín Angel

Taller



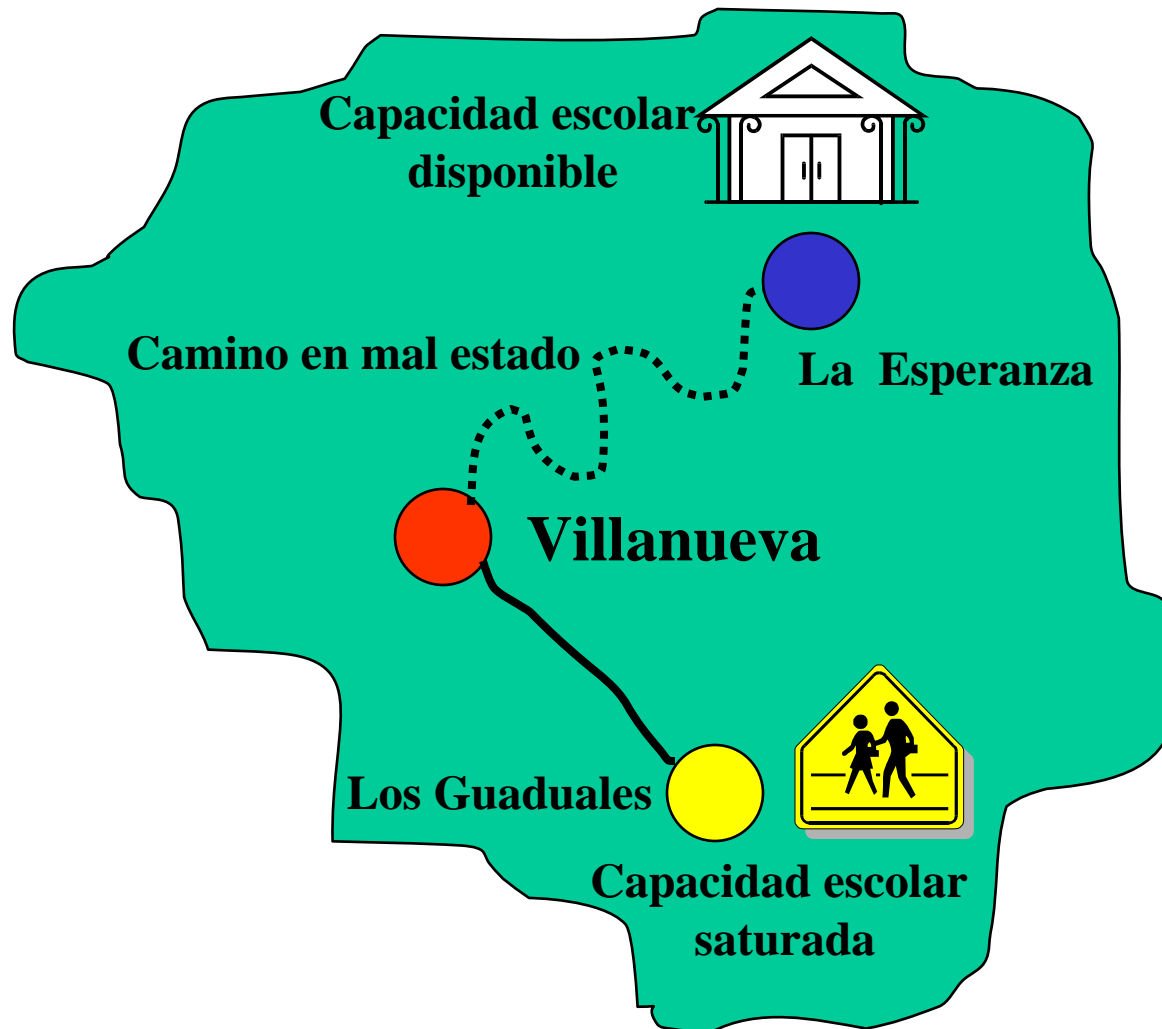
Con referencia a la situación-problema analizada por el grupo de trabajo, haga el análisis de involucrados y diseñe una estrategia para gestionar las relaciones y para aplicar una estrategia participativa en el ciclo del proyecto.



**Análisis del entorno,
área de influencia y
sistema (red) actual**



El sistema de atención (Red de Servicios) Análisis de caso



Optimización de la situación actual

Es posible aplazar una SOLUCIÓN DURA (estable y de mayor inversión), mediante la Optimización de la Situación Actual, con una alternativa a corto plazo, de bajo costo.

Ejemplos

- El congestionamiento de la vía urbana
- La racionalización del consultorio