



# Contents

1. OBJETIVO .....	2
2. ALCANCE .....	2
3. DEFINICIONES .....	2
4. CONDICIONES GENERALES .....	3
4.1. ¿Qué es una parte interesada? .....	3
.....	3
4.2. Identificación de los STAKEHOLDERS .....	3
4.3. Importancia de las partes interesadas .....	4
.....	4
4.4. Beneficios de la alianza estratégica .....	4
4.5. Niveles de interés .....	4
.....	6
4.6. Evaluar el poder de las partes interesadas .....	6
5. PROCEDIMIENTO .....	6
.....	6
5.1. Identificación de los stakeholders .....	6
5.2. Caracterización de las partes interesadas .....	6
5.3. Analizar el grado de afectación de cada parte interesada .....	6
5.4. Plan de acción .....	7
[1] Que se ajuste a las variaciones anuales otorgadas por el Estado y los representantes de los empleadores .....	7

libreriadelagestion.com

## 1. OBJETIVO

Identificar los grupos de interés de la organización que se ven afectados con el desarrollo de las operaciones propias de la empresa y del sistema de gestión implementado.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable desde la identificación de las partes interesadas de la organización hasta la implementación de planes de acción que conlleven al cumplimiento de intereses colectivos derivados de la toma de decisiones, ejecución de acciones, implementación de políticas empresariales y aplicación de requisitos de índole legal y contractual.

## 3. DEFINICIONES

**Accionistas:** Persona natural o jurídica que cuenta con participación dentro de una organización al ser propietaria de una o más acciones dentro de la misma.

**Cliente:** Persona que accede a un producto o servicio.

**Contratista:** Persona o empresa que es contratada para la realización de una labor específica en un lapso de tiempo establecido.

**Competidor:** Persona natural o jurídica que desempeña un objeto social similar o igual al de la empresa

**Comprador:** Persona que adquiere un bien o servicio para su satisfacción.

**Consumidor:** Individuo que demanda bienes o servicios proporcionados por un proveedor o productor de bienes para satisfacer sus necesidades.

**Stakeholders:** Individuo o grupos de individuos que manejan intereses directos e indirectos con la organización y a quienes el desarrollo de sus actividades puede llegar a verse afectada la toma de decisiones de la misma. Grupo o individuos que pueden afectar o pueden ser afectados por el logro de los propósitos de la organización.

**Interés directo:** Son los principales beneficiarios o afectados del proyecto, proceso o programa a implementar.

**Interés indirecto:** No son beneficiarios directos pero se verán afectados con el mismo

**Proveedor:** Persona o empresa encargada de abastecer a las industrias con sus artículos o servicios.

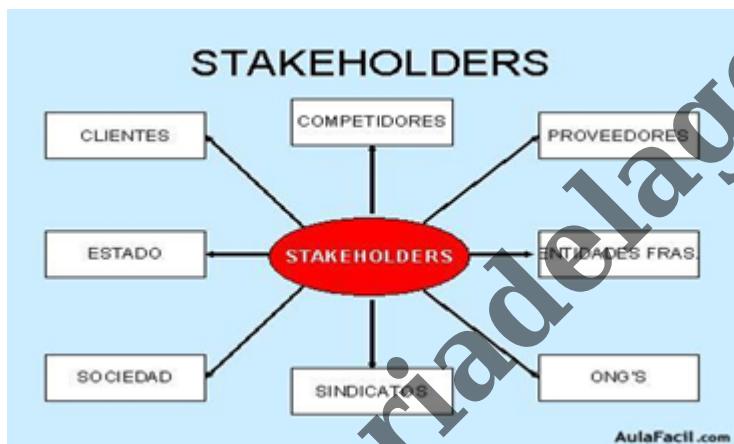
**Subcontratista:** Tercero que se encarga de la ejecución de una tarea puntual al contar con la especialidad para su desarrollo.

**Usuario:** Persona que utiliza un tipo de bien o servicio para uso público o privado.

## 4. CONDICIONES GENERALES

### 4.1. ¿Qué es una parte interesada?

Una parte interesada o STAKEHOLDER hace referencia a un individuo o grupo de personas que pueden afectar o afectarse por la toma de decisiones o acciones derivadas para la ejecución de las actividades propias del objeto social de la organización y que en determinadas ocasiones por el desarrollo de las mismas, afectan los intereses de aquellos que interactúan en el mismo medio llegando a impactarlos positiva o negativamente.



Fácil, A. (s.f.). *Curso Básico de estrategia empresarial*.  
Obtenido de <http://www.aulafacil.com/>

### 4.2. Identificación de los STAKEHOLDERS

Este proceso consiste en realizar un análisis minucioso de las partes impactadas directa o indirectamente por la organización bien sean internos o externos a la misma, adicionalmente, estos se pueden encontrar en diversos niveles dentro de la compañía al contar con características y atributos especiales.

#### 4.3. Importancia de las partes interesadas

Es relevante conocer los grupos que deben ser tomados en cuenta al momento de ejecutar algún tipo de actividad ya que su influencia e interés en las actividades serán claves para dar inicio a procesos de mutuo acuerdo que logren influenciar positivamente y encaminen a la mejora continua.

#### 4.4. Beneficios de la alianza estratégica

Es vital el apoyo de entes para la ejecución de las labores propias de organización debido a que estas relaciones estratégicas permiten:

- Aprendizaje mutuo.
- Generar niveles de confianza (Empresa-Stakeholders).
- Influenciar positivamente en la toma de decisiones de los Stakeholders.
- Impulsar a la sociedad para que sea participe de procesos de toma de decisión.
- Combinación de recursos (técnicos, tecnológicos, humanos, de infraestructura) que permitan alcanzar las metas propuestas en actividades que requieren apoyo.

#### 4.5. Niveles de interés

En el siguiente cuadro se observan algunos intereses de las diferentes partes interesadas que se pueden presentar dentro de una organización:

Stakeholder	Interés del Stakeholder	Interés de la organización
Familia	- Rentabilidad	- Confianza - Participación
Trabajador	- Estabilidad laboral - Remuneración justa y móvil <sup>1</sup> - Crecimiento	- Empleabilidad - Motivación - Pagos justos
Personal externo	- Cumplimiento de requisitos pactados	- Desarrollo de trabajos encargados
Cliente	- Calidad - Entregas oportunas - Cumplimiento de requisitos pactados	- Buena imagen - Permanencia - Recordación
Competidores	- Precios justos - Competencia justa	- Condiciones favorables para competir
Organismos relacionados con la entidad	- Cumplir normatividades, requerimientos y lineamientos definidos	- Mejorar la imagen de la empresa - Incrementar los niveles de competitividad
Entidades gubernamentales	- Definir los parámetros de operación, cuidando los intereses públicos y del estado	- Definición de políticas ajustadas a las condiciones de operación de la empresa
Proveedor	- Garantía de compra - Pago oportuno - Compromisos a plazos definidos	- Calidad - Buenos precios - Abastecimiento oportuno
Aliados	- Alianzas estratégicas que permitan la mejora conjunta	- Alianzas estratégicas que permitan la mejora conjunta
Agremiaciones	- Definir estrategias conjuntas para el desarrollo del gremio. - Innovación - Crecimiento	- Beneficios para la compañía - Incremento en niveles de competitividad - Mejorar la imagen de la compañía
Comunidades de la entidad	- Protección al medio - Generación de empleo - Apoyo en la comunidad	- Buenas relaciones - Interacción
Entidades de apoyo	- Generación de programas que permitan la consecución de las metas estatales	- Programas que faciliten el desarrollo de la organización
Empresas recaudadoras de impuestos	- Pago de tributos	- Pago de tributos

#### 4.6. Evaluar el poder de las partes interesadas

Las partes interesadas poseen distintos grados de poder influyente en la toma de decisiones de la empresa.

Para identificar el poder de cada una de las partes interesadas se realiza una caracterización de cada una de ellas y de este modo poder establecer cómo y en qué grado influyen cada uno de ellos en la organización.

### 5. PROCEDIMIENTO

#### 5.1. Identificación de los stakeholders

Para determinar los grupos de interés de la organización, se cuenta con el formato **Identificación partes interesadas**, este, permite visualizar globalmente la participación y el nivel de impacto de los miembros involucrados en el desarrollo de las actividades.

De acuerdo a las gestiones con las que cuente la organización se realiza un análisis detallado del personal que interactúa en cada una de ellas para lo cual, se recomienda que su diligenciamiento sea realizado por el responsable de la gestión.

#### 5.2. Caracterización de las partes interesadas

Una vez se ha diligenciado en su totalidad, se procede a realizar obtención de datos de cada parte interesada para conocerlos mejor; estos, deberán reportarse en la **Matriz Stakeholders**; su finalidad es conocer información general de este grupo de interés y así conocer el nivel de impacto que este tiene con la organización.

#### 5.3. Analizar el grado de afectación de cada parte interesada

Conociendo el poder de cada una de las partes interesadas se procede a determinar de qué manera se verán afectados con cada uno de los ajustes y decisiones que se tomen en el desarrollo de los diferentes procesos, de forma tal que se busque el bienestar de todos los involucrados.

Para lograr este aspecto, en cada definición de proceso se analiza cuáles de las partes interesadas se verán involucradas y como se afectarán con cada decisión que se tome.

#### 5.4. Plan de acción

Definido el grado de impacto que se va a tener con cada parte interesada y la afectación de los mismos, se establece la necesidad de definir planes de acción para el mejoramiento mutuo.

**[1] Que se ajuste a las variaciones anuales otorgadas por el Estado y los representantes de los empleadores**

libreriadelaigestion.com