

✓ MAPA DE STAKEHOLDERS — SODEXO (Cafetería de la Universidad)

1. Descripción breve de la empresa

Sodexo es una empresa internacional especializada en servicios de restauración colectiva y gestión de instalaciones. En muchas universidades —incluyendo la de este caso— Sodexo opera la **cafetería y el comedor universitario**, proporcionando menús diarios, desayunos, café, bollería, bocadillos y servicios de catering en eventos del campus.

Su actividad depende de cumplir estándares estrictos de calidad alimentaria, sostenibilidad, satisfacción del alumnado y control de costes.

✓ 2. Identificación de Stakeholders de Sodexo

Stakeholders Internos

1. **Dirección de Sodexo (Gerencia local)**
2. **Empleados (cocineros, camareros, personal de limpieza)**
3. **Departamento de Calidad y Seguridad Alimentaria**

Stakeholders Externos

4. **Estudiantes (clientes principales)**
5. **Profesorado y personal administrativo de la universidad**
6. **La Universidad (institución contratante)**
7. **Proveedores de alimentos y bebidas**
8. **Administración pública / Sanidad**
9. **Competencia (otras cafeterías de la zona)**
10. **Empresas de mantenimiento y servicios externos**

Incluyo 10 grupos para un análisis más sólido.

3. Análisis detallado de Stakeholders

Stakeholder	Qué espera de Sodexo	Poder / Influencia	Tipo de relación
Dirección local de Sodexo	Rentabilidad, imagen, cumplimiento del contrato	Alto	Toma decisiones operativas
Empleados	Buen salario, turnos justos, estabilidad	Medio-Alto	Su desempeño afecta directamente al servicio
Departamento de Calidad	Cumplimiento de normas, auditorías correctas	Alto	Controlan y supervisan permanentemente
Estudiantes	Precios accesibles, calidad, rapidez, variedad	Muy alto	Son el 80% de la demanda; influyen en reputación
Profesorado y PAS	Buen servicio, comodidad, menú equilibrado	Medio	Clientes habituales en horas valle
Universidad	Cumplimiento del contrato, satisfacción estudiantil	Muy alto	Puede renovar, exigir cambios o rescindir contrato
Proveedores	Pedidos constantes, pagos puntuales	Medio	Relación diaria; influyen en disponibilidad
Administración pública / Sanidad	Cumplimiento higiénico-sanitario	Alto	Puede sancionar o cerrar temporalmente
Competencia	Mantener precios competitivos	Bajo-Medio	Influencia indirecta en precios y calidad
Servicios externos	Contratos estables	Bajo	Soporte complementario (mantenimiento, limpieza...)

✓ 4. Matriz Poder – Interés (Mapa de Stakeholders)

Matriz clásica Poder / Interés

MATRIZ PODER – INTERÉS

Interés alto	
+-----+	
Poder alto	GESTIONAR DE CERCA

	- Universidad
	- Estudiantes
	- Departamento de Calidad
	+-----+
	MANTENER SATISFECHO
Poder bajo	-----
	- Proveedores
	- Administración pública
	- Profesorado y PAS
	+-----+-----+
Interés bajo	Interés alto

Zona inferior:

Poder bajo + Interés bajo → ****Monitorizar****

- Competencia
- Servicios externos

Poder alto + Interés bajo → ****Mantener satisfechos****

- Proveedores
- Administración pública

Puedes presentarla en un cuadro gráfico si lo necesitas.

5. Conclusión

El stakeholder que más condiciona las decisiones de Sodexo es la Universidad.

Razones:

- Es **la entidad que contrata el servicio**, y Sodexo está obligada a cumplir el pliego de condiciones.
- Puede **renovar, modificar o rescindir el contrato**, lo que afecta directamente a la continuidad del negocio.
- Controla indicadores clave: satisfacción del alumnado, higiene, precios y horarios.
- Sodexo debe adaptarse a políticas universitarias de sostenibilidad, nutrición y consumo responsable.

👉 Conclusión:

Aunque los estudiantes son críticos en la demanda diaria, **la Universidad es quien realmente determina las decisiones estratégicas**, ya que controla el contrato, regula el servicio y supervisa el cumplimiento de estándares.

Si quieres, también puedo:

hacerte **una plantilla visual** del mapa de stakeholders

o darte **un PDF listo para entregar**

redactar una versión más formal o una más breve

¿Quieres el documento final en PDF o Word?