

## 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

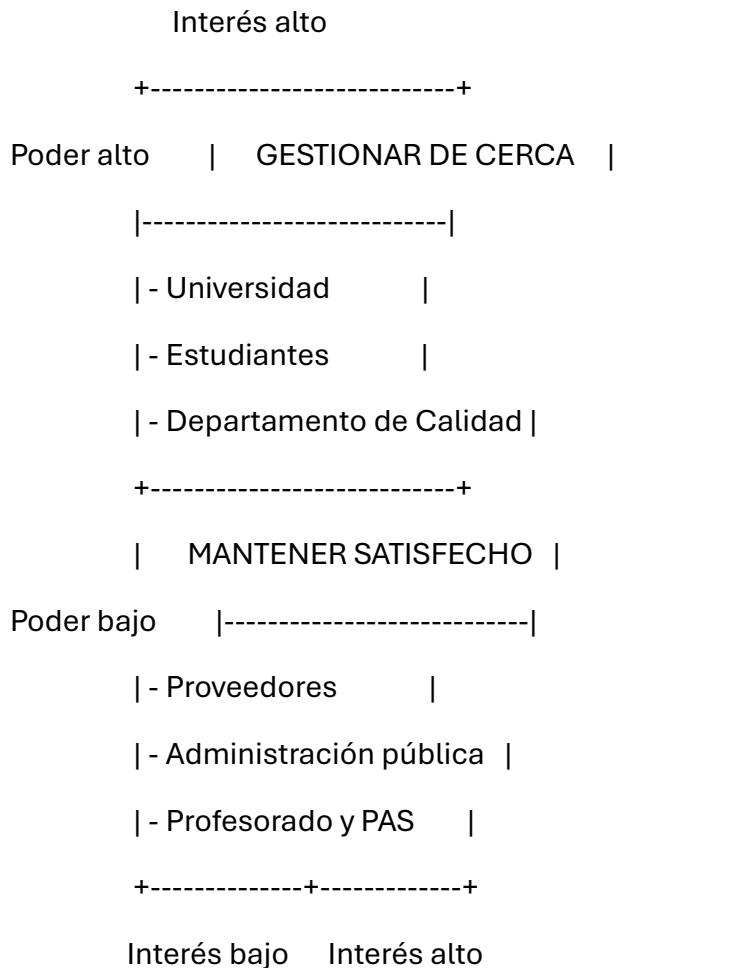
<b>Stakeholder</b>	<b>Qué espera de Sodexo</b>	<b>Poder / Influencia</b>	<b>Tipo de relación</b>
<b>Dirección local de Sodexo</b>	Rentabilidad, imagen, cumplimiento del contrato	Alto	Toma decisiones operativas
<b>Empleados</b>	Buen salario, turnos justos, estabilidad	Medio-Alto	Su desempeño afecta directamente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

---

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

#### Matriz clásica Poder / Interés

## MATRIZ PODER – INTERÉS



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

darte **un PDF listo para entregar**

redactar una versión más formal o una más breve

¿Quieres el documento final en PDF o Word?