

STAKEHOLDER

MANAGEMENT

## Curso Online de Gestión de los Stakeholders

*Para conocer cómo impactan en una empresa sus stakeholders así como estrategias para gestionarlos correctamente.*

**ARGENTINA**  
(54) 1159839543

**BOLÍVIA**  
(591) 22427186

**COLOMBIA**  
(57) 15085369

**CHILE**  
(56) 225708571

**COSTA RICA**  
(34) 932721366

**EL SALVADOR**  
(503) 21366505

**MÉXICO**  
(52) 5546319899

  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*



attcliente@iniciativasempresariales.edu.es  
america.iniciativasempresariales.com  
Sede Central: BARCELONA - MADRID



Llamada Whatsapp  
(34) 601615098

**PERÚ**  
(51) 17007907

**PANAMÁ**  
(507) 8338513

**PUERTO RICO**  
(1) 7879457491

**REP. DOMINICANA**  
(1) 8299566921

**URUGUAY**  
(34) 932721366

**VENEZUELA**  
(34) 932721366

**ESPAÑA**  
(34) 932721366

# STAKEHOLDER

## Presentación

En la actualidad, la gestión de los stakeholders es, sin lugar a dudas, uno de los factores clave del éxito de las empresas. Con la concepción sistémica de las organizaciones, los stakeholders o grupos de interés son elementos que interaccionan con el sistema-empresa y, justamente, de esa interacción pueden desprenderse efectos que beneficien y potencien el desempeño o, por el contrario, limiten y hasta obstaculicen lo que hace la empresa para lograr sus objetivos estratégicos.

Con estas premisas, este curso se orienta a brindar las herramientas que se necesitan para identificar, conocer, categorizar y formular estrategias que permitan que la organización realice una gestión exitosa, productiva y mutuamente beneficiosa con sus stakeholders.

De forma práctica le permitirá desarrollar los conocimientos, técnicas y habilidades necesarias para hacer frente y atraer a su lado a todos los stakeholders de su organización.

## La Formación E-learning

Los cursos online se han consolidado como un método educativo de éxito en la empresa ya que aportan flexibilidad al proceso de aprendizaje, permitiendo al alumno escoger los momentos más adecuados para su formación. Con más de 35 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

**1** La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado.

**2** *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.

**3** *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

**4** *Trabajar* con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.

# STAKEHOLDER

### Objetivos del curso:

---

- Conocer las definiciones, antecedentes y características de los stakeholders y poder establecer así los grupos de interés de nuestra empresa.
- Saber en qué consiste la gestión de stakeholders así como la manera de identificarlos, describirlos y tipificarlos.
- Aprender a identificar a cada grupo de interés de la empresa a través de la matriz de los stakeholders.
- Conocer los beneficios para la empresa de una relación positiva, productiva y efectiva con los stakeholders.
- Saber clasificar y definir estrategias que definan las relaciones con las que se llevará a cabo la gestión de los stakeholders.
- Establecer las necesidades comunicacionales de los distintos grupos de interés y definir los esquemas de comunicación con cada uno de ellos.
- Planificar, establecer y desarrollar relaciones de confianza y colaboración con sus stakeholders, creando así fuertes interrelaciones que aseguren la creación del valor agregado para todos los participantes.
- Analizar proactivamente y con visión de futuro los potenciales riesgos que puedan afectar las relaciones de la empresa con todos sus grupos de interés.

“ La gestión de los stakeholders incluye a todos aquellos interesados en el resultado del proyecto, así como a los miembros del equipo, patrocinadores y usuarios finales”

### Dirigido a:

---

Gerentes, Directores operativos de proyectos, Analistas de negocio y, en general, a todas aquellas personas que tengan responsabilidad en la gestión de los stakeholders y quieran adquirir competencias avanzadas en materia de diplomacia corporativa y gestión relacional con grupos de interés.

## STAKEHOLDER

### Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 30 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

#### Manual de Estudio

6 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

#### Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

#### Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

**Bibliografía y enlaces** de lectura recomendados para completar la formación.

### Metodología 100% E-learning



#### Aula Virtual \*

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



#### Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



\* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

## STAKEHOLDER

## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. ¿Quiénes son los stakeholders?

8 horas

Los stakeholders (grupos de interés) son definidos como aquellos individuos, grupos u organizaciones que pueden verse afectados por las operaciones de una organización o empresa. Cada empresa puede tener varios tipos de stakeholders, cada uno con diferentes niveles de involucramiento, interés, compromiso...

- 1.1. Definición de stakeholders.
- 1.2. Antecedentes: la teoría de los stakeholders.
- 1.3. La necesidad de la relación empresa – stakeholders.
- 1.4. Evolución de las percepciones sobre los stakeholders.
- 1.5. Beneficios de las relaciones empresa – stakeholders.
- 1.6. Principales stakeholders para una relación efectiva:
  - 1.6.1. Diferencia entre shareholder y stakeholder.
- 1.7. El enfoque stakeholder:
  - 1.7.1. Enfoque normativo.
  - 1.7.2. Enfoque instrumental.
  - 1.7.3. Enfoque descriptivo.
- 1.8. Descripción de los stakeholders.
- 1.9. Determinación de objetivos estratégicos de la relación con los stakeholders:
  - 1.9.1. Los objetivos estratégicos de la relación con los stakeholders.
  - 1.9.2. Prueba de las cinco partes para stakeholders.

### MÓDULO 2. La gestión de los stakeholders

2 horas

Identificar y gestionar a los stakeholders es una de las actividades más importantes para la gerencia de una empresa. Consiste en reconocer a todas aquellas personas u organizaciones que pueden recibir una afectación (positiva o negativa) e impacto (directa o indirectamente) por el desarrollo de las actividades de la empresa o de alguno de sus proyectos.

- 2.1. ¿Por qué es necesaria su gestión?
- 2.2. Preguntas de análisis preliminar sobre los stakeholders.

## STAKEHOLDER

**2.3. Identificación de grupos de interés.****2.4. Tipos de stakeholders:**

2.4.1. Stakeholders primarios.

2.4.2. Stakeholders secundarios.

**MÓDULO 3. El análisis de los stakeholders****8 horas**

El análisis de los stakeholders es una actividad muy importante que pretende su identificación y el reconocimiento de sus necesidades. Se utiliza para identificar a todos los stakeholders clave (primarios y secundarios) que tienen un interés en las actividades, resultados y desempeño de la empresa.

**3.1. El análisis de los stakeholders:**

3.1.1. Concepto y propósito del análisis.

3.1.2. Criterios de clasificación:

3.1.2.1. Poder-influencia.

3.1.2.2. Interés.

3.1.3. Matriz de poder/interés de los stakeholders:

3.1.3.1. Gráfico de poder/interés de los stakeholders.

3.1.3.2. Interpretación y estrategias de stakeholders según su poder/interés.

3.1.3.3. Ejes estratégicos para stakeholders según cuadrantes.

3.1.3.4. Relevancia de la matriz de stakeholders.

3.1.3.5. Validez de la matriz de stakeholders.

**3.2. Análisis prospectivo de stakeholders:**

3.2.1. Método MACTOR.

3.2.2. Descripción.

3.2.3. Fases del análisis prospectivo y stakeholders:

3.2.3.1. Fase 1: elaboración de la matriz de estrategias de los stakeholders.

3.2.3.2. Fase 2: identificación de los retos y objetivos estratégicos.

3.2.3.3. Fase 3: ubicación de stakeholders en relación a los objetivos estratégicos.

3.2.3.4. Fase 4: jerarquización de stakeholders según prioridades de objetivos.

3.2.3.5. Fase 5: evaluación de las relaciones de fuerza de los stakeholders.

3.2.3.6. Fase 6: integración de las relaciones en el análisis de convergencias y de divergencias entre stakeholders.

3.2.3.7. Fase 7: formulación de recomendaciones estratégicas.

## STAKEHOLDER

**MÓDULO 4. La comunicación con los stakeholders**

6 horas

Es importante formular un plan de gestión de las comunicaciones con los stakeholders que permita establecer los diferentes aspectos de las comunicaciones que pueden afectar, positiva o negativamente, en el desempeño de la empresa y, por supuesto, cómo gestionarlos de manera adecuada, considerando la especificidad y singularidad de los intereses de cada grupo de involucrados.

**4.1. Gestión de las comunicaciones:**

4.1.1. Componentes del plan de gestión de las comunicaciones.

**4.2. Enfoque de gestión de las comunicaciones:**

4.2.1. Limitaciones en la gestión de las comunicaciones.

**4.3. Requisitos de comunicación con los stakeholders.****4.4. Métodos y tecnologías de comunicación.****4.5. La matriz de comunicaciones.****4.6. Número de canales de comunicación.****4.7. Tips sobre herramientas comunicacionales.****4.8. Normas de comunicación.****4.9. Proceso de intensificación de la comunicación.****4.10. Factores que afectan negativamente a la comunicación.****4.11. Ejes estratégicos de comunicación efectiva para el involucramiento de stakeholders.****4.12. Glosario de terminología de la comunicación.****MÓDULO 5. Riesgos en las relaciones con los stakeholders**

4 horas

Conocer, pensar y actuar proactivamente con respecto a posibles riesgos de las relaciones con nuestros stakeholders es fundamental para procurar satisfacer los intereses de todas las partes involucradas en las operaciones de nuestra organización.

**5.1. La gestión de riesgos:**

5.1.1. Definición de riesgo.

5.1.2. Impacto de los riesgos.

**5.2. Procesos de la gestión de riesgos.****5.3. El plan de gestión de riesgos:**

5.3.1. Planes de contingencia.

# STAKEHOLDER

5.3.2. Tipos de contingencias.

5.3.3. Manejo de contingencias.

**5.4. Matriz de riesgos:**

5.4.1. Construcción de la matriz de riesgos.

5.4.2. Componentes de la matriz de riesgos.

### Caso Práctico

2 horas

Análisis de un caso real haciendo referencia a todos los aspectos referentes a los stakeholders.



# STAKEHOLDER

## Autor



### Fernando González

Profesional con gran experiencia en organizaciones, tanto públicas como privadas, en las áreas de desarrollo organizacional, planificación estratégica, gestión por procesos, gestión de proyectos, gestión del talento humano y gestión de la calidad.

## Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

