

## Los grupos de Interés de la entidad

Los grupos de interés son personas o grupos de personas, de dentro y fuera de la entidad, que tienen intereses y objetivos propios en la entidad o asociados a la misma. La consecución de estos objetivos o intereses propios está condicionada y condiciona los objetivos y el comportamiento de la entidad.

Estas partes interesadas influyen tanto con el apoyo que prestan para que la entidad alcance sus metas, como con la tensión que generan para que sus objetivos dominen la acción.

Analizar su presencia y peso en la entidad es importante porque las entidades cuentan con recursos limitados y debe equilibrar las tensiones que se generan sobre ellos. Por ello es importante incluir su análisis en el diagnóstico estratégico de la entidad y tenerlos en cuenta para formular la estrategia. Su análisis se ubica a caballo entre el análisis del entorno y el análisis interno de la entidad.

Pueden ser grupos de interés: los clientes-usuarios, beneficiarios, receptores..., los miembros de la entidad, personal, o voluntarios de la entidad, la junta o el patronato, representantes sindicales, donantes y proveedores de fondos, funcionariado de la administraciones, instituciones, entidades, otras ONL...

En ocasiones, una persona puede participar de más de un grupo de interés y sus intereses y comportamiento dependerá del grupo en el que se incluya para el análisis, por ejemplo, socio y contratado...

De la caracterización de los grupos de interés importa, especialmente, su importancia o peso en la entidad. Para ello, se puede tener en cuenta la presencia o no de tres aspectos relevantes<sup>3</sup>:

1. El poder real que tenga el grupo sobre la entidad para imponer sus intereses u objetivos, puede derivar de
  - su posición jerárquica en la entidad: tienen el poder formal de la entidad (la junta, el patronato...)

---

<sup>3</sup> Navas López, J.E y Guerras Martín, L.A. (2003). La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones. Madrid. Civitas Ediciones

- su capacidad de influencia o poder informal, que puede ser debida a aspectos como: la personalidad relevante de sus miembros, la posesión de habilidades o conocimientos básicos para la entidad o el control de factores externos clave (relaciones sociales, con la administración...)
2. La legitimidad, es decir, si los intereses del grupo se valoran, en el global de la entidad, como deseables o aceptables.
  3. La urgencia; la voluntad de influir del grupo, que está asociada a la importancia de alcanzar sus objetivos.

El grado de atención que se presta a cada grupo depende de su importancia y tanto la prioridad que se da a sus intereses como el esfuerzo en sumarlos y tenerlos en cuenta en la estrategia que se diseñe, o para mantenerlos informados, está en relación con su importancia en la entidad.

El equilibrio entre los distintos grupos es importante para el buen funcionamiento de la entidad, si bien la tensión entre distintos intereses supone una realidad que puede utilizarse en beneficio de la entidad, demasiada tensión puede ponerla en peligro.