



## **Manejo de Stakeholder en la reprogramación de objetivos.**

Gabino Estevez Delgado<sup>1</sup>, Joaquin Estevez Delgado<sup>1</sup>, Lorena Franco Rios<sup>2</sup> y Arturo Chavez Esquivel<sup>1</sup>

1 Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, 2 Secretaria de Educación del Estado de Michoacán. Unidad de Desarrollo Organizacional. gabino.estevez@umich.mx

Las técnicas de Stakeholders o también llamadas técnicas de identificación análisis de partes interesadas, se ha generado con la idea de poder hacer uso del conocimiento de los elementos que intervienen en las entradas y salidas en un sistema de gestión de calidad. El elemento central de estas técnicas radica en la identificación del nivel de contribución y capacidad de cada parte interesada, tanto internas como externas, que aportan al cumplimiento de los objetivos declarados en la política de calidad de las empresas. Sin embargo, poco o nulo es el análisis cuantitativo que se realiza sobre las Stakeholders, sobre todo durante la evaluación la eficacia de la implantación de un sistema de calidad, como lo son los aplicados en la certificación de un sistema ISO 9001. Considerando que el incumplimiento de los objetivos de calidad puede conducir a la metalización de riesgos y llevar a no conformidades en los procesos de certificación, es importante atender el compromiso y nivel de responsabilidad de cada parte que interviene en la entrega de resultados, incluyendo a los usuarios o compradores de un bien o servicios. Solo a partir de una buena identificación de la contribución y las posibles desviaciones de las partes que intervienen en los logros de objetivos, se puede erradicar una desviación, mitigar un riesgo como lo solicita la norma ISO 31000 sobre gestión de riesgos o generar estrategias de atención inmediatas ante puntos críticos que nos puede llevar a generar deterioro de los objetivos propuestos. En el presente trabajo se realiza un análisis de los elementos que se pueden aprovechar para poder mejor, reestructurar, o eliminar desviaciones de los objetivos de calidad. De manera particular, se realizó un análisis de los procesos administrativos en procesos de inscripción en una institución educativa en el que la medición principal fue el tiempo de atención, con una muestra robusta obtenida mediante una distribución normal. Como resultado del análisis, se encontró que los elementos de medición, sobre partes interesadas, ofrecen reestructura de objetivos siempre y cuando se tenga variabilidades mínimas y comportamiento similar en valores promedio y medias, lo que es equivalente a garantizar distribuciones normales en los procesos estudiados sobre el tiempo del servicio. Podemos concluir que el análisis de Stakeholder, como pueden ser mapeos, tienen importancia cuando se incluye un análisis cualitativo a partir de una muestra significativa, tomando valores de medición cuyos valores promedios y medias sean próximos o iguales, de otra forma el análisis nos mapeos de Stakeholders puede ser poco objetivo y alta probabilidad de caer en la materialización de riesgos para las empresas.

[No incluir el título ni los autores en este espacio]