



Manejo estratégico de uso de estudios FODA para la reducción de riesgos.

Itzia Alejandra Bonilla Paz¹, Gabino Estevez Delgado¹, Daniela Hernández Baca¹, Deisy García Guzmán¹ y Roberto Olvera Melgarejo¹

¹ Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. itziabonilla@gmail.com

Los estudios generados a partir de los estudios de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), representan oportunidades para las empresas que van desde la planeación de las actividades anuales, la modificación de objetivos de calidad, e inclusive las estrategias de posicionamiento en el mercado. Bajo las modificaciones de los objetivos de las normatividades ISO, tendientes a evitar las llamadas acciones correctivas, por una filosofía cada vez más sobre la prevención ha llevado a generar directrices sobre como evitar los errores o disminuir las desviaciones sobre el incumplimiento de los objetivos de calidad. En este estudio se propone una estrategia para la generación del análisis de riesgos y la reestructuración de propuestas de objetivos de calidad que den cumplimiento a las políticas declaradas por la empresa. La metodología consiste, a partir de información generada durante servicios o atención a clientes, analizar como primera etapa si los objetivos de calidad dan cumplimiento a la visión de la empresa y si a su vez la visión corresponde a la misión de la misma. Una segunda etapa la constituye la revisión de los lineamientos descritos en la política de calidad, a partir de este aspecto se construye un análisis FODA, considerando los agentes externos a la empresa que permitan valorar las amenazas y oportunidades en el cumplimiento de los objetivos declarados, pero de manera puntual observar como oportunidades de crecimiento las fortalezas y las debilidades que la empresa presenta. En una tercera etapa, una vez que se ha generado el estudio FODA, se realiza un análisis de factibilidad de poder plantear gestión de riesgos, en el que las fortalezas que se generan desde el interior de la empresa pueden coadyuvar a la generación de riesgos marginales, en contraste con las amenazas generadas por agentes externos o las debilidades al interior de la propia empresa. Considerando un estudio con cuatro áreas estratégicas al interior de una empresa en el que participaron un total de 33 empleados, una vez que todos analizaron sus objetivos propuestos y generaron por grupos un estudio FODA, se observó que el 39% identificaron fortalezas del total de los aspectos observados, 32% debilidades, 19% oportunidades y 10% amenazas; una primera percepción podría considerar que existe una cantidad importante de debilidades sin embargo, estas constituyen oportunidades de mejora que dependen directamente de las decisiones al interior de la empresa en tanto que lo relevante fue la generación de fortalezas en contraste con agentes externos que provocan amenazas en el cumplimiento de los objetivos de calidad. Este comparativo de fortalezas y amenazas permitió la generación de riesgos y la gestión de los mismos, de tal forma que el nivel de riesgo aún en el nivel más alto pudiera generar estrategias de generación de riesgos marginales, es decir, aquellos que en un corto tiempo puedan disminuir su nivel, con un 56 % del total.