

PROGRAMA DE ASIGNATURA: AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA

CLAVE: E-AAO-3

Propósito de aprendizaje de la Asignatura		El estudiante implementará políticas y procedimientos a través de la creación de sistemas de seguimiento, documentación y auditoría para garantizar que el Centro de Bienestar cumpla con los requisitos legales y normativos.			
Competencia a la que contribuye la asignatura		Gestionar el bienestar a nivel individual, institucional y comunitario a través de protocolos avanzados de cosmetología, técnicas manuales, la promoción de estilos de vida saludable, la administración y auditoría de centros de bienestar con un enfoque innovador y sustentable para contribuir en beneficio de la sociedad.			
Tipo de competencia	Cuatrimestre	Créditos	Modalidad	Horas por semana	Horas Totales
Específica	9	3.75	Escolarizada	4	60

Unidades de Aprendizaje	Horas del Saber	Horas del Saber Hacer	Horas Totales
	I. Fundamentos de la auditoría administrativa y operativa.	15	15
II. Auditoría de procesos y operativa de Centros de Bienestar.	15	15	30
Totales	30	30	60

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-63.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Funciones	Capacidades	Criterios de Desempeño
Desarrollar protocolos de cosmetología y técnicas manuales avanzadas a través de la creatividad, la innovación, el emprendedurismo y la sustentabilidad para contribuir al bienestar del cliente.	Diseñar protocolos innovadores y sustentables de cosmetología y técnicas manuales avanzadas con base en el análisis y detección de necesidades para prevenir alteraciones en la población.	Elaborar un reporte que contenga: <ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico de la población. - Indicadores de bienestar a nivel local, regional y nacional. - Áreas de acción específicas. - Tendencias del mercado.
	Implementar protocolos innovadores y sustentables de cosmetología y técnicas manuales avanzadas con base en el diseño personalizado del cliente para mejorar la calidad de vida del cliente.	Elaborar un reporte que contenga: <ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico individualizado. - Descripción del protocolo. - Criterios de innovación. - Criterios de sustentabilidad. - Propuesta de Emprendedurismo. - Evidencias de implementación.
Administrar Centros de bienestar a través de la planeación estratégica, estrategias mercadológicas, la normatividad aplicable y procesos de auditorías administrativa y operativa para el cumplimiento de estándares y metas de la organización.	Desarrollar una visión estratégica y humanista a través de las habilidades de liderazgo, innovación y mejora continua del talento humano para contribuir en un adecuado ambiente laboral.	Elaborar un reporte que contenga: <ul style="list-style-type: none"> - Visión, Misión y Valores. - Cultura Organizacional. - Políticas y Procedimientos. - Normas de Conducta y Expectativas. - Equipo Directivo y Estructura Organizacional - Recursos Humanos.
	Implementar estrategias para la promoción de los productos y/o servicios del centro con base en el estudio del mercado y tendencias de la industria para contribuir en su rentabilidad.	Establece metas específicas y medibles para la promoción de productos y/o servicios: <ul style="list-style-type: none"> - Elabora un FODA del entorno. - Establece los canales de promoción y realiza campañas publicitarias específicas.

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-63.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

	Implementar políticas y procedimientos a través de la creación de sistemas de seguimiento (monitoreo), documentación y auditoría para garantizar que el centro de bienestar cumpla con los requisitos legales y normativos.	Elabora un manual que incluya la normativa aplicable en Centros de Bienestar: <ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos. - Control. - Evaluación.
Desarrollar programas de bienestar individuales, institucionales y comunitarios a través de consultoría para la promoción de estilos de vida saludables.	Diseñar planes de acompañamiento a través de bases nutricionales, ejercicio y promoción de estilos de vida saludables para contribuir en el bienestar de la población.	Elaborar un reporte, basado en un proyecto, que incluya lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Ficha de registro individual, institucional y/o comunitario. - Instrumentos de evaluación - Resultados obtenidos por dimensiones. - Propuesta de estrategias por dimensiones.
	Implementar planes de acompañamiento con base en el diseño establecido para la mejora en la calidad de vida del cliente.	Elaborar un reporte, basado en un proyecto, que incluya lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Ficha de registro individual, institucional y/o comunitario. - Instrumentos de evaluación. - Resultados obtenidos por dimensiones. - Propuesta de estrategias por dimensiones. - Evidencias de la implementa.

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-63.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	I. Fundamentos de la auditoría administrativa y operativa.					
Propósito esperado	El estudiante comprenderá conceptos básicos y la metodología de la auditoría administrativa y operativa, para aplicar técnicas de evaluación y mejora en procesos organizacionales.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	15	Horas del Saber Hacer	15	Horas Totales	30

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Conceptos básicos de auditoría administrativa y operativa.	Identificar el contexto histórico y la importancia de la auditoría administrativa y operativa. Diferenciar conceptos de: <ul style="list-style-type: none"> - Auditoría administrativa. - Auditoría operativa. - Auditor. - Auditado. - Metodología de la auditoría. 	Relacionar los principales conceptos y documentar los antecedentes históricos de las auditorías.	Maneja de forma analítica y organizada los documentos que formarán parte del proceso de auditoría.
Objetivos y alcance de la auditoría administrativa y operativa.	Explicar el propósito, objetivo y alcance de la auditoría administrativa. Explicar el propósito, objetivo y alcance de la auditoría operativa.	Establecer los propósitos, objetivo y alcance de la auditoría administrativa y operativa aplicables en un Centro de Bienestar.	
Procesos de auditoría.	Identificar características y cualidades fundamentales de un auditor. Comprender el marco metodológico para aplicar el proceso de la auditoría,	Documentar el perfil requerido del auditor.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-63.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

	<p>incluyendo contenido, alcance y requerimientos técnicos.</p> <p>Identificar las técnicas de recolección de información y enfoques de análisis administrativos.</p>	<p>Definir el procedimiento y la metodología para realizar la auditoría.</p> <p>Formular las técnicas de recolección adecuadas al tipo de auditoría.</p>	
--	---	--	--

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Investigación. Análisis de casos. Simulación.	Pintarrón. Equipo audiovisual. Internet. Bibliografía básica. Material audiovisual.	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
Los estudiantes documentan el proceso de auditoría, incluyendo el perfil del auditor.	A partir de un caso práctico, el estudiante entregará un portafolio de evidencias que incluya: <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos, alcances y propósitos de la auditoría administrativa y operativa. - Procedimiento de auditoría administrativa y operativa de un centro de Bienestar. 	Lista de cotejo. Rúbrica.

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-63.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	II. Auditoría de procesos y operativa de Centros de Bienestar.					
Propósito esperado	El estudiante llevará a cabo una auditoría administrativa para evaluar los procesos de atención al cliente, así como de la infraestructura y equipamiento de un Centro de Bienestar.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	15	Horas del Saber Hacer	15	Horas Totales	30

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Auditoría de los procesos de atención al cliente.	Relacionar el concepto de satisfacción total del cliente. Identificar los procesos de atención al cliente de un Centro de Bienestar.	Desarrollar un proyecto de auditoría administrativa y operativa, estructurando: <ul style="list-style-type: none"> - Un programa y el plan de auditoría. - Los documentos de trabajo. - Recolección de evidencias para la auditoría - Elaborar el informe de auditoría. 	Actúa de manera responsable y con ética. Observa y analiza las evidencias de auditoría de forma objetiva e imparcial. Realiza el proceso de auditoría en forma sistemática, responsable y profesional.
Revisión de la infraestructura y equipamiento del Centro de Bienestar.	Reconocer la infraestructura y equipamiento de un centro de bienestar e integrar un plan de mantenimiento.	Inventariar el plan de mantenimiento de los equipamientos de un Centro de Bienestar.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-63.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Simulación. Investigación. Análisis de casos.	Material audiovisual. Pintarrón. Equipo audiovisual. Internet. Bibliografía básica.	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
Los estudiantes elaboran un plan de auditoría y un informe del resultado de la auditoría, que incluya las conclusiones, fortalezas y áreas de mejora.	A partir de un caso práctico, el estudiante entregará un portafolio de evidencias que incluya: <ul style="list-style-type: none"> - Plan de auditoría - Conclusiones y áreas de mejora. 	Lista de cotejo Rúbrica

Perfil idóneo del docente		
Formación académica	Formación Pedagógica	Experiencia Profesional
Licenciatura en Gestión de Bienestar, Licenciatura en Administración, Licenciatura en administración de empresas turísticas, Licenciatura en Dirección de hoteles, Licenciatura en Contaduría y Licenciatura en Negociación y Gestión Empresarial.	Cursos relacionados con pedagogía didáctica, educación, habilidades docentes, habilidades socioemocionales y de comunicación, ambientes virtuales de aprendizaje y afines.	Preferentemente experiencia de acuerdo con su formación académica. Experiencia docente preferentemente en educación superior.

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-63.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Referencias bibliográficas					
Autor	Año	Título del documento	Lugar de publicación	Editorial	ISBN
Héctor H. Murcia Cabra	2014	<i>Auditoría Administrativa Con base en Innovación organizacional</i>	México	Ediciones de la U	09789587622287
Joaquín Rodríguez Valencia	2019	<i>Auditoría Administrativa</i>	México	Trillas	6071738482

Referencias digitales			
Autor	Fecha de recuperación	Título del documento	Vínculo
Gerencie.com	2022	<i>Auditoría Administrativa</i>	https://www.gerencie.com/auditoria-administrativa.html
CHUBB	2024	<i>Qué es la auditoría administrativa: conceptos y ejemplos</i>	https://www.chubb.com/mx-es/mercado-empresarial/articulos/que-es-la-auditoria-administrativa-conceptos-y-ejemplos

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-63.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	