

1. Datos Generales de la asignatura.

Nombre de la asignatura:	Auditoría para la Gestión Empresarial
Clave de la asignatura:	AGD - 2404
SATCA¹:	2-3-5
Carrera:	Ingeniería en Gestión Empresarial

2. Presentación.

Caracterización de la asignatura
Esta asignatura aporta al perfil del Ingeniero en Gestión Empresarial la capacidad para planificar y desarrollar auditorías en las organizaciones, para aplicar los conocimientos relativos al proceso administrativo y a las prácticas inherentes a la función de auditoría. La auditoría, se configura como el sistema básico que permite a la alta dirección guiar las actividades de una empresa en general, desde dónde se encuentran, fijando en la brújula el rumbo hacia la consecución de los objetivos previamente establecidos a dónde quiere llegar, con el aprovechamiento óptimo de los recursos. Para ello, el enfoque está en: Bienestar Laboral, Calidad en el Servicio, Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control y los Esquemas de Certificación Comercial e Inocuidad Alimentaria. Considerando que la Auditoría corresponde a la fase de control dentro del proceso administrativo, y además, integra las competencias relacionadas con la capacidad de planeación y desarrollo de auditorías, el diseño de instrumentos para recopilación de datos, habilidad de análisis y evaluación, uso de técnicas de auditoría, conocimientos sobre normativas y competencias de comunicación, así como, el análisis de indicadores clave de desempeño de las empresas, se inserta en el octavo semestre de la retícula de Ingeniería en Gestión Empresarial como una asignatura que forma parte de la especialidad en Agronegocios. Por otra parte, con las competencias adquiridas con esta asignatura serán de utilidad para aplicación en las empresas y en servicios de consultoría.
Intención didáctica
El temario está organizado en cuatro unidades: Auditoría Bienestar Laboral, Auditoría Calidad en el Servicio, Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control (HACCP), y Esquemas de Certificación Comercial, Inocuidad Alimentaria.

¹ Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos

En la primera unidad los estudiantes adquirirán los conocimientos sobre la auditoria de bienestar laboral, desarrollarán las competencias para identificar los procesos administrativos, evaluarán las condiciones de trabajo y el bienestar de los empleados mediante la identificación de áreas de mejora para proponer las acciones pertinentes y asegurar un entorno laboral saludable para los empleados.

En la segunda unidad llevarán a cabo una auditoría para el análisis de la calidad del servicio que ofrece la empresa, con el fin de identificar los puntos críticos y proponer las mejoras pertinentes. Se recomienda llevar a cabo análisis de manera sistemática y eficiente utilizando métodos y herramientas automatizadas de control.

En la tercera unidad abordan temas relacionados con el análisis de riesgos y puntos críticos de control (HACCP), en esta sección, analizará los criterios de selección y la metodología requerida para la implementación y el aseguramiento de calidad.

En la cuarta unidad se centran en los esquemas de certificación comercial usados para la producción primaria y en la transformación de alimentos como es el sistema Global GAP (Buenas Prácticas Agrícolas).

Para fortalecer el aprendizaje de los estudiantes, visitarán empresas para que apliquen alguno de los esquemas de las buenas prácticas agrícolas, además, el seguimiento de la calidad en productos alimentarios de consumo directo o transformado.

En el transcurso de las actividades programadas es muy importante que el estudiante valore y comprenda el significado de su participación, reconociendo que están construyendo futuro profesional. Asimismo, es importante que aprecie la importancia del conocimiento y los hábitos laborales; desarrollando habilidades de evaluación y análisis preciso, así como curiosidad, puntualidad, entusiasmo, interés, tenacidad, flexibilidad y autonomía.

El profesor debe prestar atención y cuidado en estos aspectos en el desarrollo de las actividades de aprendizaje de esta asignatura.

Además, es importante que el contenido temático sea actualizado de acuerdo a la evolución del estado del arte de las auditorias en la gestión empresarial.

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa.

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
Instituto Tecnológico Superior de Los Reyes, abril 2023.	Academia de Ingeniería en Gestión Empresarial	Diseño Curricular de las Especialidades para la Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial

4. Competencia(s) a desarrollar.

Competencia(s) específica(s) de la asignatura
Diseñar, dirigir y gestionar en las organizaciones auditorías de bienestar laboral, análisis de riesgos y puntos críticos de control, calidad en el servicio y esquemas de certificación comercial e inocuidad alimentaria, para asegurar el control efectivo de los procesos en las organizaciones contribuyendo a la mejora continua.

5. Competencias previas.

- Conocer los procesos administrativos - Conocer indicadores claves de desempeño - Aplicar el proceso administrativo en la función de auditoría. - Analizar e interpretar información cualitativa y cuantitativa sobre el desempeño en las áreas claves de la organización. - Conocer el marco legal de las organizaciones. - Conocimientos de calidad. - Manejo de herramientas de calidad. - Utilizar la metodología de la investigación. - Utilizar las tecnologías de la información y comunicación en el desarrollo de la auditoría.

6. Temario.

No.	Temas	Subtemas
I	Auditoría Bienestar Laboral	1.1 Planificación y preparación de Auditoría. 1.2 Proceso de Auditoría. 1.3 Informe de Auditoría. 1.4 Aplicación práctica.
II	Auditoría Calidad en el Servicio	2.1 La satisfacción e insatisfacción del consumidor. 2.2 La calidad y su implicación en el servicio. 2.3 Modelos de calidad del servicio. 2.3.1 Modelo de la calidad percibida del servicio. 2.3.2 Modelo de las brechas sobre la calidad del servicio. 2.3.3 Modelo SERVQUAL. 2.3.4 Cuestionario 2.3.5 Informe de auditoría

		2.3.6 Aplicación práctica.
III	Análisis de riesgos y puntos críticos de control (HACCP).	3.1 Introducción al HACCP 3.1.1 Definición y objetivos 3.1.2 Importancia de la seguridad alimentaria y la prevención de riesgos 3.2 Criterios de selección para los puntos críticos. 3.2.1 Establecimiento del control. 3.2.2 Metodología del control. 3.2.3 Aplicación de análisis de riesgos y puntos críticos de control. 3.3 Establecimiento de límites críticos para las medidas preventivas asociadas a los puntos críticos de control (PCC). 3.4 Informe de auditoría 3.5 Aplicación práctica
IV	Esquemas de certificación comercial, Inocuidad Alimentaria	4.1 Global GAP. 4.1.1 Introducción a los esquemas de certificación 4.1.2 Importancia de la certificación en la inocuidad alimentaria 4.1.3 Beneficios de la certificación para los productores y consumidores 4.2 Proceso de Auditoría. 4.3 Informe de Auditoría. 4.4 Aplicación práctica.

7. Actividades de aprendizaje de los temas.

Tema 1 Auditoria Bienestar Laboral.	
Competencias	Actividades de aprendizaje
Específica(s): Identificar los elementos que intervienen en una auditoria de bienestar laboral. Genéricas: Capacidad de análisis y síntesis. Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. Capacidad crítica y autocrítica. Trabajo en equipo.	Realizar una investigación relacionada con los factores más relevantes que surgen a través de una auditoria. En equipos de trabajo analizar las diferentes técnicas de investigación empleadas en auditorias del capital humano. Aplicar una auditoria de bienestar laboral en empresas de la región, realizando un informe final.

Tema 2 Auditoria Calidad en el Servicio.	
Competencias	Actividades de aprendizaje
Específica(s): Identificar los elementos que intervienen en un análisis de calidad del servicio en empresas de la región. Genéricas: Capacidad de análisis. Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.	Realizar visitas a empresas para conocer la calidad del servicio. Análisis de casos prácticos donde se especifiquen criterios de atención, recomendación y conclusiones generales. Aplicar una auditoria de calidad en el servicio haciendo uso del modelo SERVQUAL
Tema 3 HACCP: Análisis de riesgos y puntos críticos de control.	
Competencias	Actividades de aprendizaje
Específica(s): Conocer y aplicar un sistema de análisis de puntos críticos de control (HACCP) en la producción. Genéricas: Capacidad de aprender. Comunicación oral y escrita. Habilidades básicas de manejo de la computadora. Habilidades de investigación.	Aplicar los criterios en el establecimiento de un sistema HACCP a un proceso o producto que sea presentado en plenaria dentro del grupo (se recomienda que el trabajo sea colaborativo, que integre los principales productos comerciales en la zona y que el grupo defina por afinidad o interés sus presentaciones) Visitar una o varias empresas donde se aplique un sistema HACCP (solicitar reporte de visita)
Tema 4 Esquemas de certificación comercial, Inocuidad Alimentaria.	
Competencias	Actividades de aprendizaje
Específica(s): Conocer la importancia de las normativas para exportación y la relevancia que éstas tienen para los compradores en el extranjero. Genéricas: Capacidad de análisis. Habilidad para buscar y analizar	Realizar una investigación relacionada con los factores más relevantes que surgen a través de una auditoria. En equipos de trabajo analizar las diferentes técnicas de investigación empleadas en auditorias de los esquemas de certificación comercial, Inocuidad Alimentaria.

información proveniente de fuentes diversas. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.	Aplicar una auditoria de los esquemas de certificación comercial, Inocuidad alimentaria en empresas de la región, realizando un informe final.
--	--

8. Práctica(s).

Realizar una práctica de auditoría del Bienestar Laboral, donde puedan seleccionar los métodos de control, cuestionarios de investigación y un análisis e interpretación de la información que servirá como un control del capital humano.

Realizar prácticas de auditoria de calidad enfocada a calidad del servicio, visitar empresas donde observen procesos de calidad del servicio a los usuarios.

Realizar visitas a empresas de la región donde puedan determinar los puntos críticos de seguridad, y los procesos de auditoria de inocuidad alimentaria, para definir cómo deben estar las instalaciones y los procesos dentro de las organizaciones.

Realizar una práctica de auditoria de inocuidad alimentaria en alguna empresa de la región.

9. Proyecto de asignatura.

El objetivo del proyecto que plantee el docente que imparta esta asignatura, es demostrar el desarrollo y alcance de la(s) competencia(s) de la asignatura, considerando las siguientes fases:

- **Fundamentación:** marco referencial (teórico, conceptual, contextual, legal) en el cual se fundamenta el proyecto de acuerdo con un diagnóstico realizado, mismo que permite a los estudiantes lograr la comprensión de la realidad o situación objeto de estudio para definir un proceso de intervención o hacer el diseño de un modelo.
- **Planeación:** con base en el diagnóstico en esta fase se realiza el diseño del proyecto por parte de los estudiantes con asesoría del docente; implica planificar un proceso: de intervención empresarial, social o comunitario, el diseño de un modelo, entre otros, según el tipo de proyecto, las actividades a realizar los recursos requeridos y el cronograma de trabajo.
- **Ejecución:** consiste en el desarrollo de la planeación del proyecto realizada por parte de los estudiantes con asesoría del docente y el apoyo con la intervención (social, empresarial), o construcción del modelo propuesto según el tipo de proyecto. Es la fase de mayor duración que implica el desempeño de las competencias específicas y genéricas a desarrollar.

- **Evaluación:** es la fase final que aplica un juicio de valor en el contexto laboral-profesional, social e investigativo, ésta debe realizarse a través del reconocimiento de logros y aspectos a mejorar, se estará promoviendo el concepto de “evaluación para la mejora continua”, la metacognición, el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes.

10. Evaluación por competencias.

- Propiciar la búsqueda y selección de la información previa a clase.
- Realizar visitas a empresas.
- Fomentar el trabajo en equipo que propicie la comunicación y el intercambio de ideas.
- Propiciar el estudio de casos prácticos.
- Investigar los orígenes e importancia de la aplicación de las tecnologías.
- Análisis y resolución de conflictos dentro de las organizaciones.
- Análisis de los diferentes datos para la toma de decisiones

11. Fuentes de información.

1. Anónimo, Biosafety: scientific findings and elements of a protocol / report of the Independent Group of Scientific and Legal Experts on Biosafety. Ed. Third World Network, [1996]. 94 p.
2. Barenklau, K. E., Agricultural safety. Ed. Lewis Publishers, 2001. 135 p.
3. Correa, C.M. y Diaz A., Biotecnología: innovación y producción en América Latina: universidad, empresa, propiedad intelectual, bioseguridad. Ed. Universidad de Buenos Aires, Oficina de Publicaciones del C.B.C., [1996] 449 p.
4. Dobert, R. Biotechnology, risk assessment/biosafety: January 1992 - September 1995. Ed. USDA, ARS, National Agricultural Library, [1996] 45 p.
5. Mclean, M.A., A framework for biosafety implementation: report of a meeting organized by ISNAR Biotechnology Service, July 2001, Washington, DC, USA. Ed. International Service for National Agricultural Research, 2003. 55 p.
6. [GLOBALG.A.P. \(globalgap.org\)](http://globalgap.org)
7. www.stps.gob.mx
8. Rodríguez, Valencia Joaquín (1999) Administración Moderna de Personal Ed. ECAFSA.
9. Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos Ed. Mc Graw Hill
10. ARIAS Galicia Fernando Administración de Recursos Humanos Ed. Trillas

11. GARY Dessler Administración de Personal Ed. Prentice Hall.
12. Bohlander Snell Sherman Administración de Recursos Humanos Thomson – Learning
13. William B. Werther Jr. Keith Davis Administración de Personal y Recursos Humanos McCraw-Hill
14. Lovelock, C., y Wirtz, J. (2009). *MARKETING DE SERVICIOS personal, tecnología y estrategia* (6^a ed.). Pearson Educación. (Obra original publicada en 2007)