



## Diagnóstico organizacional y consultoría administrativa Modalidad Connect

Guía para el profesor  
Nivel Maestría

# Contenido

Información general del curso.....	3
Competencias del curso .....	3
Introducción al curso .....	3
Metodología.....	3
Bibliografía .....	4
Evaluación .....	4
Estructura de las sesiones.....	4
Actividades.....	5
Sesiones virtuales .....	6
Evaluación .....	7
Calendario .....	7
Bibliografía y recursos especiales .....	8
Contenido del curso.....	8
Herramientas.....	8
Preguntas frecuentes .....	9
Guía para las sesiones .....	10
Semana 1 .....	10
Semana 2 .....	13
Semana 3 .....	16
Semana 4 .....	19
Anexo 1. Rúbrica de evidencia 1 .....	23
Anexo 2. Rúbrica de evidencia 2 .....	24

## Información general del curso

**Nombre del curso:** Diagnóstico organizacional y consultoría administrativa

**Nivel:** Maestría

**Plan académico:** 2009

**Modalidad:** Connect

**Clave:** LTAD1806

## Competencia del curso

Detecta problemas e identifica soluciones mediante el uso de metodologías de evaluación y diagnóstico de consultoría administrativa aplicada.

## Introducción al curso

Hoy en día, para una empresa, es muy importante contar con una evaluación constante sobre sus procesos para determinar si las condiciones y estrategias tomadas son las mejores para la compañía.

Por medio de este curso, podrás determinar las funciones de un consultor y un auditor, y los servicios que ofrece cada uno de ellos. Serás capaz de comprender cuál es el alcance de la consultoría y la auditoría administrativa, las diferencias entre ellas y los beneficios que otorgan.

## Metodología

Se ha diseñado un curso **Connect** con la finalidad de ser impartido por un **docente líder con experiencia en el ámbito laboral**, quien compartirá contigo su conocimiento, experiencia

y las mejores prácticas que realiza en su labor profesional.

La experiencia de cursos Connect promueve la interacción virtual entre estudiantes localizados en diferentes campus de la Universidad Tecmilenio, como una forma de enriquecer tu formación, contrastando la realidad de tu ciudad o región con la de otros compañeros.

Durante cada sesión virtual, el docente transmite su experiencia y actúa como guía en el proceso de aprendizaje durante la realización de las actividades.

El curso es **tetramestral** y tiene una distribución **semanal**; en cada semana se lleva a cabo una sesión virtual sincrónica de tres horas a través de una herramienta tecnológica de videoconferencia. La asistencia a estas sesiones de videoconferencia es muy importante, pero no obligatoria, ya que tienes la posibilidad de revisar la sesión grabada en caso de no asistir en el horario establecido.

## Bibliografía

Cada curso requiere un material bibliográfico disponible en formato electrónico, para que su adquisición sea más accesible y económica. Para conocer cuál es el libro que debes adquirir, revisa la sección Bibliografía de tu curso.

## Evaluación

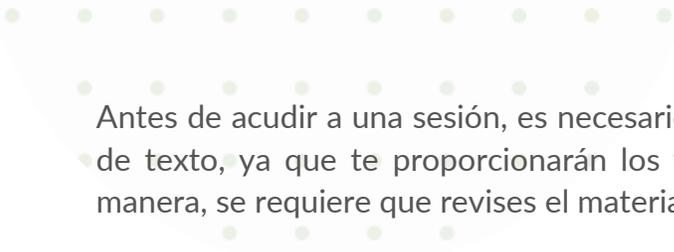
En la sección Evaluación puedes consultar cómo se integrará la calificación final del curso. Dependiendo del curso, la evaluación puede variar con una combinación de los siguientes elementos:

- Dos evidencias para acreditar el avance en el nivel de competencia adquirido por el alumno.
- Actividades que retomen el contenido conceptual de los temas de la semana.
- Evaluación final estandarizada compuesta por instrumentos tales como mini casos, exámenes de opción múltiple, ensayos, proyectos, entre otros.

## Estructura de las sesiones

Las sesiones se dividen en tres bloques; estas son las actividades que se recomienda realizar:

Bloque 1	Bloque 2	Bloque 3
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bienvenida y presentación de agenda.</li><li>• Actividad de bienestar-<i>mindfulness</i>.</li><li>• Desarrollo de temas de la semana:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Aplicación en contextos reales.</li><li>○ Actividades.</li><li>○ Cierre del tema.</li></ul></li><li>• Cierre del bloque mediante utilización de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, foro o <i>quiz</i>.</li><li>• Receso.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actividad de reconexión.</li><li>• Desarrollo de temas de la semana:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Aplicación en contextos reales.</li><li>○ Actividades.</li><li>○ Cierre del tema.</li></ul></li><li>• Cierre del bloque mediante utilización de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, foro o <i>quiz</i>.</li><li>• Receso.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actividad de reconexión.</li><li>• Desarrollo de temas de la semana:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Aplicación en contextos reales.</li><li>○ Actividades.</li><li>○ Cierre del tema.</li></ul></li><li>• Cierre de la sesión mediante utilización de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, foro o <i>quiz</i>.</li></ul>



Antes de acudir a una sesión, es necesario que realices las lecturas de las explicaciones y del libro de texto, ya que te proporcionarán los fundamentos teóricos de los temas del curso. De igual manera, se requiere que revises el material adicional como videos y lecturas.

Durante las sesiones sincrónicas el docente da una breve explicación del tema, resuelve dudas, comparte las instrucciones de las actividades y te acompaña durante la realización de estas.

## Actividades

Algunas actividades han sido diseñadas para realizarse de manera individual y otras de manera colaborativa. Para las actividades colaborativas el profesor integra equipos con alumnos de diferentes campus, lo cual te permite obtener experiencias de aprendizaje más enriquecedoras.

Para mayor efectividad del trabajo colaborativo se utilizan las funcionalidades de la herramienta de colaboración que permiten la creación de salas virtuales interactivas, donde puedes compartir pantallas, documentos, videos y audios.

Como una forma de promover el dinamismo y la interacción de los alumnos en distintos formatos, durante las sesiones el profesor alterna intervenciones individuales, plenarias y grupales que enriquecen tus puntos de vista y al mismo tiempo te dan la oportunidad de presentar tus ideas y posturas en torno a los temas de clase.

El resultado de todas las actividades y tareas realizadas durante la semana deberá concentrarse en un solo documento, el cual se entregará a través de la plataforma tecnológica para su revisión y evaluación por parte del docente.

Es muy importante que revises el esquema de evaluación y los criterios que utilizará el docente para otorgarte una calificación. Lo anterior con la intención de que desde el inicio de la semana tengas claro el nivel de complejidad y esfuerzo que requieres para realizar las entregas semanales y garantizar tu éxito dentro del curso.

En caso de tener dudas sobre algún ejercicio o sobre el contenido del curso, puedes contactar a tu docente a través de los medios que este te indique.

## Sesiones virtuales

Para la transmisión de las sesiones se utiliza una herramienta de videoconferencias. Con el fin de mejorar la calidad de dichas interacciones, se recomienda lo siguiente:

Es muy importante que cuentes con los siguientes **requerimientos tecnológicos** para llevar a cabo y con éxito las sesiones:



Red con conexión ancha para tener una excelente comunicación, mínimo con **6 MB** de ancho de banda.



Uso de los navegadores Chrome o Firefox



Computadora



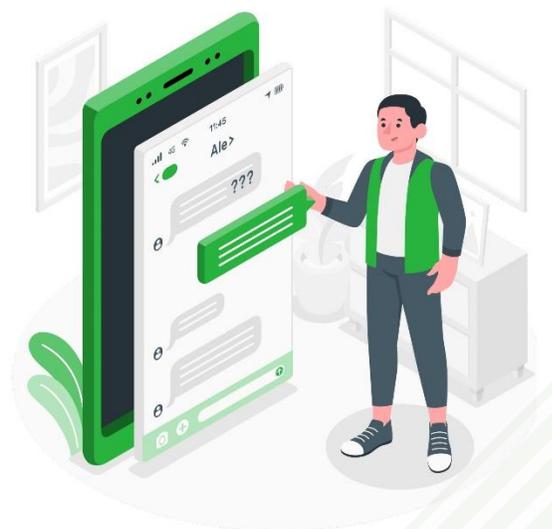
Durante la sesión se recomienda no tener otras aplicaciones abiertas (ejemplo: Facebook, Netflix, YouTube, etc.)



Cámara



Micrófono o bocinas



## Evaluación

Número	Evaluable	Ponderación
1	Actividad 1	10
2	Evidencia 1	30
3	Actividad 2	10
4	Evidencia 2	30
5	Examen final	20
<b>Total:</b>		<b>100%</b>

## Calendario

Semana	Temas	Actividad	Evidencia	Examen
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marco de referencia de un consultor</li> <li>2. Evaluar la necesidad de la consultoría administrativa</li> <li>3. Evaluar la necesidad de la auditoría administrativa</li> <li>4. Conocer el marco general de la consultoría y auditoría administrativa</li> </ol>	✓		
2	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Identificar quiénes emplean la consultoría administrativa</li> <li>6. Analizar los papeles que desempeñan un auditor y un consultor</li> <li>7. Comprender las principales tareas que desempeña un consultor y auditor</li> <li>8. Conocer los tipos de problemas que enfrenta la consultoría administrativa</li> </ol>		✓	
3	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Identificar las necesidades de evaluación de una empresa</li> <li>10. Conocer y entender el tipo de análisis sistemático, integral y periódico</li> <li>11. Evaluar la importancia del trato con el cliente</li> <li>12. Estudiar y aplicar la metodología para la consultoría y auditoría administrativa</li> </ol>	✓		
4	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. Conocer los diferentes enfoques de aplicación</li> <li>14. Conocer los beneficios de emplear la consultoría y auditoría administrativa</li> <li>15. Saber qué esperar al finalizar un trabajo de consultoría</li> </ol>		✓	
5	Examen final			✓

## Bibliografía y recursos especiales

### Libro de texto

Franklin, F. (2013). *Auditoría administrativa: Evaluación y diagnóstico empresarial (3ª ed.)*. México: Pearson Educación.

### Libros de apoyo

Zapata, L., Pineda, J., Quiroga, M., y Rosas, J. (2013). *Consultoría administrativa e inteligencia de negocios*. México: Digital del Tecnológico de Monterrey

## Contenido del curso

Tema 1.	Marco de referencia de un consultor
Tema 2.	Evaluar la necesidad de la consultoría administrativa
Tema 3.	Evaluar la necesidad de la auditoría administrativa
Tema 4.	Conocer el marco general de la consultoría y auditoría administrativa
Tema 5.	Identificar quiénes emplean la consultoría administrativa
Tema 6.	Analizar los papeles que desempeñan un auditor y un consultor
Tema 7.	Comprender las principales tareas que desempeña un consultor y auditor
Tema 8.	Conocer los tipos de problemas que enfrenta la consultoría administrativa
Tema 9.	Identificar las necesidades de evaluación de una empresa
Tema 10.	Conocer y entender el tipo de análisis sistemático, integral y periódico
Tema 11.	Evaluar la importancia del trato con el cliente
Tema 12.	Estudiar y aplicar la metodología para la consultoría y auditoría administrativa
Tema 13.	Conocer los diferentes enfoques de aplicación
Tema 14.	Conocer los beneficios de emplear la consultoría y auditoría administrativa
Tema 15.	Saber qué esperar al finalizar un trabajo de consultoría

## Herramientas

Para asegurar que aproveches al máximo tu experiencia educativa en esta modalidad de cursos, te recomendamos revisar estos [tutoriales](#).

## Preguntas frecuentes

¿En dónde o a quién reporto un error detectado en el contenido del curso?

Lo puedes reportar a la cuenta [atencioncursos@servicios.tecmilenio.mx](mailto:atencioncursos@servicios.tecmilenio.mx), también puedes compartir sugerencias para el contenido y actividades del curso.

¿Quién me informa de la cantidad de sesiones y tiempo de cada sesión en las semanas?

El coordinador docente te debe de proporcionar esta información.

¿En qué semanas se aplican los exámenes parciales y el examen final?

Consulta con tu coordinador docente los calendarios de acuerdo con la modalidad de impartición.

¿Tengo que capturar las calificaciones en banner y en la plataforma educativa?

Sí, es importante que captures calificaciones en la plataforma para que los alumnos estén informados de su avance y reciban retroalimentación de parte tuya de todo lo que realizan en el curso. En banner es el registro oficial de las calificaciones de los alumnos.

Actividad	Descripción	Duración
<b>Bienvenida</b>	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción al curso.	5 minutos
<b>Actividad de bienestar</b>	El profesor seguirá las instrucciones de la actividad correspondiente y accederá al siguiente enlace: <a href="https://youtu.be/JNCVDK2thZI">https://youtu.be/JNCVDK2thZI</a>	5 minutos
<b>Agenda de clase</b>	El profesor explicará a los alumnos los contenidos y actividades que se revisarán durante la clase.	5 minutos
<b>Desarrollo del tema</b>	Revisión del tema 1 y 2.	20 minutos
<b>Actividad del tema</b>	Realizar la introducción de la Actividad 1.	10 minutos
<b>Receso</b>	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	15 minutos

## Actividad 1

### Parte 1

#### 1. Realiza una búsqueda y contesta lo siguiente:

- 1.1 Explica de manera clara por qué se considera valioso que una empresa utilice la auditoría administrativa. Describe los beneficios que una empresa puede obtener al implementar auditorías administrativas. Usa ejemplos y explica cómo se relaciona con los beneficios que mencionas.
- 1.2 Define la periodicidad adecuada para realizar una auditoría administrativa en una empresa. Investiga sobre la frecuencia con la que se deben realizar las auditorías y justifica tu respuesta. Considera factores como tamaño de la empresa, industria y recursos disponibles.
- 1.3 Investiga una empresa que aplique auditoría administrativa. Elige una empresa que utilice auditorías administrativas y describe cómo esta práctica se aplica en su organización. Justifica en qué área de la empresa tiene mayor impacto.
- 1.4 Identifica las principales limitantes para un auditor o consultor externo. Explica al menos tres limitantes o desafíos que puede enfrentar un auditor o consultor externo al trabajar con una empresa. Menciona cómo estas limitantes pueden afectar el proceso de auditoría.

### Entregable

Documento que incluya lo solicitado.

## Bloque 2

Actividad	Descripción	Duración
<b>Actividad de reconexión</b>	El profesor guiará una actividad, de preferencia física, para ayudar al alumno a reconectarse a la clase (ejemplo: sentadillas, estiramientos, etcétera).	5 minutos
<b>Desarrollo del tema</b>	Revisión del tema 3 y 4.	15 minutos
<b>Actividad del tema</b>	Realizar la actividad de la semana.	20 minutos
<b>Cierre</b>	El profesor deberá generar una actividad con apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, <i>quiz</i> o foro plenario.	5 minutos
<b>Receso</b>	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	15 minutos

### Actividad 1

#### Parte 2

2. **Selecciona cinco servicios ofrecidos por empresas de auditoría administrativa.**
  - 2.1 Investiga empresas que ofrezcan servicios de auditoría administrativa y selecciona cinco servicios diferentes.
  - 2.2 Describe claramente cada servicio con ejemplos prácticos aplicados en empresas reales o hipotéticas.
3. **Conclusiones personales y en equipo sobre la importancia de la auditoría administrativa.**
  - 3.1 Redacta tus conclusiones sobre la importancia de realizar auditorías administrativas en las empresas.
  - 3.2 Explica cómo llegaste a esas conclusiones.
  - 3.3 Indica qué aspectos consideraste más relevantes sobre la auditoría administrativa.

#### Entregable

Documento que incluya lo solicitado.

	Criterios de evaluación	Puntos
1	Las respuestas son completas, claras y están bien justificadas. Se proporcionan ejemplos relevantes que apoyan la explicación.	45
2	Los cinco servicios de auditoría administrativa seleccionados están ejemplificados correctamente con casos prácticos o situaciones reales. Los ejemplos son coherentes y relevantes	45
3	Las conclusiones reflejan una reflexión bien fundamentada sobre la importancia de la auditoría administrativa.	10

Actividad	Descripción	Duración
<b>Bienvenida</b>	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción a la sesión.	5 minutos
<b>Actividad de bienestar</b>	El profesor seguirá las instrucciones de la actividad correspondiente y accederá al siguiente enlace: <a href="https://youtu.be/oq-kIVxvm5g">https://youtu.be/oq-kIVxvm5g</a>	5 minutos
<b>Agenda de clase</b>	El profesor explicará a los alumnos los contenidos y actividades que se revisarán durante la clase.	5 minutos
<b>Desarrollo del tema</b>	Revisión del tema 5 y 6.	20 minutos
<b>Actividad del tema</b>	Realizar la parte 1 de la Evidencia 1.	10 minutos
<b>Receso</b>	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	15 minutos

## Evidencia 1

## Parte 1

**1. Selección de la empresa:**

- Elige una pequeña o mediana empresa local que te interese (puede ser un negocio familiar, una tienda, un restaurante, etc.).

**2. Investigación inicial:**

- Investiga sobre la empresa seleccionada. Recopila información sobre su historia, productos o servicios, estructura organizativa y problemas que ha enfrentado (puedes buscar en línea, en redes sociales o a través de entrevistas breves si es posible).

## Entregable

Documento que incluya lo solicitado.

Actividad	Descripción	Duración
<b>Actividad de reconexión</b>	El profesor guiará una actividad, de preferencia física, para ayudar al alumno a reconectarse a la clase (ejemplo: sentadillas, estiramientos, etcétera).	5 minutos
<b>Desarrollo del tema</b>	Revisión del tema 7 y 8.	15 minutos
<b>Actividad del tema</b>	Realizar la parte 2 de la Evidencia 1.	20 minutos
<b>Cierre</b>	El profesor deberá generar una actividad con el apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, <i>quiz</i> o foro plenario.	5 minutos
<b>Receso</b>	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	15 minutos

## Evidencia 1

### Parte 2

#### 3. Evaluación de necesidades:

- Realiza un análisis de las necesidades de consultoría administrativa, incluye al menos 3 fuentes de información. Considera las siguientes preguntas:
  - ¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta la empresa?
  - ¿Qué áreas podrían beneficiarse de la consultoría (ej. gestión financiera, marketing, recursos humanos)?
  - ¿Qué cambios o mejoras se podrían implementar para resolver estos problemas?

#### 4. Desarrollo del informe:

- Elabora un informe escrito de 3 a 5 páginas que incluya:
  - Introducción:** Presentación de la empresa, su historia y contexto.
  - Análisis de necesidades:** Detalle de los problemas identificados y las áreas de mejora, alineado a las instrucciones del aparato de Evaluación de necesidades.
  - Propuestas de consultoría:** Sugerencias de estrategias de consultoría que podrían aplicarse y explica claramente cómo estas beneficiarían a la empresa.
  - Conclusión:** Reflexión sobre la importancia de la consultoría administrativa en la mejora del desempeño empresarial vinculando teoría y práctica de manera efectiva.

### Entregable

Documento que incluya lo solicitado.

## Criterios de evaluación de la semana

El resultado de todas las actividades y tareas realizadas durante la semana se deberá concentrar en **un solo documento**, el cual se entregará a través de la plataforma tecnológica para su revisión y evaluación por parte del docente, con base en la **rúbrica** (Ver Anexo 1).



Actividad	Descripción	Duración
<b>Bienvenida</b>	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción a la sesión.	5 minutos
<b>Actividad de bienestar</b>	El profesor seguirá las instrucciones de la actividad correspondiente y accederá al siguiente enlace: <a href="https://youtu.be/lrsaUmq2l1w">https://youtu.be/lrsaUmq2l1w</a>	5 minutos
<b>Agenda de clase</b>	El profesor explicará a los alumnos los contenidos y actividades que se revisarán durante la clase.	5 minutos
<b>Desarrollo del tema</b>	Revisión del tema 9 y 10.	20 minutos
<b>Actividad del tema</b>	Realizar introducción de la actividad de la semana.	10 minutos
<b>Receso</b>	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	15 minutos

## Actividad 2

### Parte 1

#### Selección de empresas

1. **Elige cinco empresas nacionales o internacionales** que hayan realizado alguna auditoría o consultoría administrativa en los últimos 10 años. Para cada una de las empresas seleccionadas, investiga y completa lo siguiente:
  - **Descripción del problema:**  
Explica de manera clara cuál fue la problemática principal que llevó a la empresa a requerir una auditoría o consultoría. Detalla si el problema estaba relacionado con gestión, control interno, finanzas, o cualquier otra área específica.
  - **Interacción con el cliente:**  
Describe cómo interactuarías con el cliente en cada una de las situaciones planteadas. Explica cuál sería tu enfoque en la relación con el cliente y fundamenta por qué lo elegirías.
  - **Contribución de la auditoría o consultoría:**  
Explica cómo la auditoría o consultoría contribuyó a mejorar la situación de la empresa. Detalla los resultados obtenidos y qué cambios o mejoras se implementaron tras el proceso de consultoría o auditoría.
  - **Mejoras en la relación con el cliente:**  
Reflexiona sobre qué acciones implementarías para mejorar la relación con el cliente en cada caso. Menciona estrategias que podrían optimizar la colaboración y satisfacción del cliente durante el proceso de consultoría o auditoría.

## Entregable

Documento que incluya lo solicitado.

## Bloque 3

Actividad	Descripción	Duración
Actividad de reconexión	El profesor guiará una actividad que refuerce alguna fortaleza. Intervenciones positivas.	5 minutos
Desarrollo del tema	Revisión del tema 11 y 12.	15 minutos
Actividad del tema	Realizar la actividad de la semana.	20 minutos
Cierre	El profesor deberá generar una actividad con el apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, <i>quiz</i> o foro plenario.	5 minutos

## Actividad 2

### Parte 2

#### Tu experiencia como cliente o proveedor de servicios

- Describe una situación personal** en la que hayas recibido un servicio que no fue de tu agrado o en la que hayas tenido una mala experiencia como proveedor de servicios. A continuación, responde las siguientes preguntas:
  - Tres alternativas de solución:**  
Menciona al menos tres alternativas de solución que podrían haber mejorado la situación, basándote en lo aprendido en el curso. Explica brevemente cómo cada una podría haber resuelto el problema.
  - Solución aplicada en ese momento:**  
Describe cuál de las alternativas de solución elegiste en ese momento y por qué optaste por esa opción. Explica si fue efectiva o si hubiera sido mejor elegir otra.
  - Mejor solución según lo aprendido:**  
Con base en lo que has aprendido, reflexiona sobre cuál alternativa hubiera sido la mejor solución para esa situación y justifica tu elección.
- Conclusión**  
Escribe una conclusión sobre la utilidad de lo aprendido en esta actividad. Reflexiona sobre cómo aplicarías estos conocimientos en futuras interacciones con clientes o proveedores.

## Entregable

Documento que incluya lo solicitado.

### GUÍA PARA EL PROFESOR

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio

## Criterios de evaluación de la semana

	Criterios de evaluación	Puntos
1	El problema de cada empresa está claramente descrito, con detalles suficientes sobre las causas y las áreas afectadas. Muestra una comprensión profunda de la situación.	30
2	La interacción con el cliente está bien fundamentada y las propuestas de mejora son realistas, aplicables y alineadas con los principios aprendidos en el curso.	30
3	Las soluciones propuestas en la experiencia personal están bien fundamentadas.	30
4	Concluye claramente sobre lo aprendido en la actividad. La reflexión sobre la aplicación de lo aprendido es coherente con lo aprendido en la actividad.	10

Actividad	Descripción	Duración
<b>Bienvenida</b>	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción a la sesión.	5 minutos
<b>Actividad de bienestar</b>	El profesor seguirá las instrucciones de la actividad correspondiente y accederá al siguiente enlace: <a href="https://youtu.be/zmGogSbH5FQ">https://youtu.be/zmGogSbH5FQ</a>	5 minutos
<b>Agenda de clase</b>	El profesor explicará a los alumnos los contenidos y actividades que se revisarán durante la clase.	5 minutos
<b>Desarrollo del tema</b>	Revisión del tema 13 y 14.	20 minutos
<b>Actividad del tema</b>	Realizar la parte 1 de la Evidencia 2.	10 minutos
<b>Receso</b>	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	15 minutos

## Evidencia 2

## Parte 1

**1. Selección de la empresa:**

- Elige una empresa local (puede ser una pequeña, mediana empresa o un *startup*). Si es posible, asegúrate de que la empresa esté dispuesta a colaborar y proporcionar información relevante.

**2. Identificación de necesidades:**

- Realiza un diagnóstico inicial para identificar las necesidades de evaluación de la empresa. Considera:
  - ¿Cuáles son las áreas críticas que requieren evaluación?
  - Explica cómo o quién te proveyó la información
  - ¿Qué aspectos del trato con el cliente son fundamentales para el éxito de la empresa?

**3. Análisis integral:**

- Emplea un enfoque sistemático para analizar la situación de la empresa. Esto puede incluir:
  - Análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).
  - Evaluación de procesos internos y externos.
  - Análisis de la experiencia del cliente y su impacto en el desempeño de la empresa.

## Entregable

Documento que incluya lo solicitado.



Actividad	Descripción	Duración
Actividad de reconexión	El profesor guiará una actividad, de preferencia física, para ayudar al alumno a reconectarse a la clase (ejemplo: sentadillas, estiramientos, etcétera).	5 minutos
Desarrollo del tema	Revisión del tema 15.	15 minutos
Actividad del tema	Realizar la parte 2 y 3 de la Evidencia 2.	20 minutos
Cierre	El profesor deberá generar una actividad con el apoyo de herramientas tecnológicas diversas para una dinámica, <i>quiz</i> o foro plenario.	10 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para que el alumno lo utilice a su beneficio.	10 minutos

## Evidencia 2

### Parte 2

#### 4. Desarrollo de un plan de consultoría:

- Basado en tu análisis, elabora un plan de consultoría que incluya:
  - **Objetivos de la consultoría:** ¿Qué se espera lograr?
  - **Metodología:** Describir la metodología que seguirás para llevar a cabo la consultoría y la auditoría.
  - **Estrategias de mejora:** Propuestas de acciones concretas que la empresa debería implementar, con énfasis en los beneficios de la consultoría.
  - **Expectativas finales:** ¿Qué debería esperar la empresa al finalizar el trabajo de consultoría?

#### 5. Informe escrito:

- Redacta un informe de 4 a 6 páginas que incluya:
  - **Introducción:** Presentación de la empresa y contexto.
  - **Identificación de necesidades:** Detalle de las necesidades de evaluación y análisis realizado.
  - **Análisis integral:** Análisis FODA, evaluación de procesos, análisis de la experiencia del cliente y su impacto en la empresa.
  - **Plan de consultoría:** Objetivos, metodología y estrategias propuestas.
  - **Conclusión:** Reflexión sobre los beneficios de la consultoría y la importancia del trato con el cliente, vinculando la teoría con la práctica.

### Entregable

Documento que incluya lo solicitado.

## ● ● ● ● Criterios de evaluación de la semana ● ● ●

El resultado de todas las actividades y tareas realizadas durante la semana se deberá concentrar en **un solo documento**, el cual se entregará a través de la plataforma tecnológica para su revisión y evaluación por parte del docente, con base en la **rúbrica** (Ver Anexo 2).

## Anexo 1. Rúbrica de Evidencia 1

Criterios de evaluación	Nivel de desempeño			%
	Altamente competente 100% – 86%	Competente 85% – 70%	Aún sin desarrollar la competencia 69% – 0%	
<b>1. Análisis de necesidades</b>	<b>25-24 puntos</b>	<b>23-20 puntos</b>	<b>19-0 puntos</b>	
	Presenta un análisis profundo y detallado de los problemas y áreas de mejora. Incluye al menos tres fuentes de información y evidencia clara.	Realiza un análisis adecuado de los problemas y áreas de mejora, aunque con menos profundidad y variedad de fuentes.	El análisis es superficial o poco claro; carece de evidencia o fuentes adecuadas.	
<b>2. Propuestas de consultoría</b>	<b>30-27 puntos</b>	<b>26-21 puntos</b>	<b>20-0 puntos</b>	
	Propone estrategias de consultoría muy relevantes y viables, con justificaciones claras sobre su impacto potencial.	Presenta propuestas de consultoría relevantes, aunque algunas pueden ser poco viables o carecen de justificación clara.	Las propuestas son irrelevantes o no están justificadas; carecen de relación con los problemas identificados.	
<b>3. Estructura del informe</b>	<b>15-13 puntos</b>	<b>12-11 puntos</b>	<b>10-0 puntos</b>	
	El informe está perfectamente estructurado, con una introducción, desarrollo y conclusión clara.	El informe tiene una estructura adecuada, aunque puede carecer de claridad en algunos apartados o en el uso de títulos.	La estructura del informe es confusa o inadecuada; no sigue un orden lógico.	
<b>4. Calidad de la redacción</b>	<b>15-13 puntos</b>	<b>12-11 puntos</b>	<b>10-0 puntos</b>	
	La redacción es clara, coherente y sin errores gramaticales o de ortografía.	La redacción es en su mayoría clara, pero presenta algunos errores gramaticales u ortográficos.	La redacción es confusa, con numerosos errores gramaticales y ortográficos que dificultan la comprensión.	
<b>5. Reflexión final</b>	<b>15-13 puntos</b>	<b>12-11 puntos</b>	<b>10-0 puntos</b>	
	Presenta una reflexión profunda sobre la importancia de la consultoría administrativa, vinculando teoría y práctica de manera efectiva.	Incluye una reflexión adecuada, aunque puede ser menos profunda o carecer de conexión clara con la teoría.	La reflexión es superficial o ausente; no muestra comprensión de la importancia de la consultoría.	
<b>TOTAL</b>				<b>100%</b>

## Anexo 2. Rúbrica de Evidencia 2

Criterios de evaluación	Nivel de desempeño			%
	Altamente competente 100% – 86%	Competente 85% – 70%	Aún sin desarrollar la competencia 69% – 0%	
<b>1. Identificación de necesidades</b>	<b>15-13 puntos</b>	<b>12-10 puntos</b>	<b>9-0 puntos</b>	
	Identifica claramente y con profundidad las necesidades de evaluación de la empresa, indicando la fuente de información.	Identifica adecuadamente las necesidades de evaluación, sin indicar la fuente de información.	La identificación es superficial o poco clara; carece de evidencia o fuentes adecuadas.	
<b>2. Análisis integral</b>	<b>25-24 puntos</b>	<b>23-21 puntos</b>	<b>20-0 puntos</b>	
	Realiza un análisis profundo y sistemático, aplicando correctamente herramientas como FODA y evaluaciones de procesos.	Realiza un análisis adecuado, pero puede no aplicar correctamente todas las herramientas.	El análisis es superficial o confuso; no se aplican adecuadamente las herramientas de evaluación.	
<b>3. Plan de consultoría</b>	<b>25-24 puntos</b>	<b>23-21 puntos</b>	<b>20-0 puntos</b>	
	Elabora un plan de consultoría detallado y coherente, con objetivos claros y estrategias relevantes y viables.	Presenta un plan de consultoría adecuado, aunque algunas estrategias pueden ser poco viables o carecen de claridad.	Las propuestas son irrelevantes o no están justificadas; no muestran una conexión clara con las necesidades identificadas.	
<b>4. Estructura del informe</b>	<b>10-9 puntos</b>	<b>8-7 puntos</b>	<b>6-0 puntos</b>	
	El informe está perfectamente estructurado, con una introducción, desarrollo y conclusión claros; utiliza títulos y subtítulos de manera efectiva.	El informe tiene una estructura adecuada, aunque puede carecer de claridad en algunos apartados o en el uso de títulos.	La estructura del informe es confusa o inadecuada; no sigue un orden lógico.	
<b>5. Calidad de la redacción</b>	<b>10-9 puntos</b>	<b>8-7 puntos</b>	<b>6-0 puntos</b>	
	La redacción es clara, coherente y sin errores gramaticales o de ortografía.	La redacción es en su mayoría clara, pero presenta algunos errores gramaticales u ortográficos.	La redacción es confusa, con numerosos errores gramaticales y ortográficos que dificultan la comprensión.	
<b>6. Reflexión sobre beneficios</b>	<b>15-12 puntos</b>	<b>11-9 puntos</b>	<b>8-0 puntos</b>	
	Presenta una reflexión profunda y bien argumentada sobre los	Incluye una reflexión adecuada, aunque puede ser menos profunda o	La reflexión es superficial o ausente; no muestra comprensión	

	beneficios de la consultoría y el trato con el cliente, vinculando teoría y práctica.	carecer de conexión clara con la teoría.	de la importancia de la consultoría.	
TOTAL				100%