

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Contaduría y Administración

AUDITORÍA ACROPOLIS MEDICAL SPA



Profesor:

Dr. Enrique Benjamín Franklin Fincowsky

Integrantes:

**Esparza Vanegas Steffany Renata
Mojica Domínguez Myriam del Carmen
Uribe García Michelle**

Grupo: 1754

5 de diciembre de 2008

CONTENIDO

INDICE.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
INTRODUCCIÓN.....	3
ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	4
Misión	5
Visión.....	5
FILOSOFÍA.....	6
ORGANIGRAMA GENERAL	7
Objetivos a corto y largo plazo	8
ACCIONES.....	9
PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA	10
Programa de trabajo.....	13
Diagnóstico preliminar	15
Análisis FODA	19
INSTRUMENTACIÓN.....	22
CUESTIONARIOS.....	23
CÉDULA DE ASPECTOS RELEVANTES A REVISAR.....	41
ESCALAS DE MEDICION	42
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	44
INDICADORES.....	44
EXAMEN	51
RESULTADOS	52

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

INFORME	74
SEGUIMIENTO	76

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como finalidad presentar la auditoría administrativa que se llevó a cabo en la empresa “Acrópolis Medical Spa”, está dirigido a los niveles directivos que se interesen en buscar soluciones y mejoras continuas en la organización a través del análisis detallado de los principales aspectos durante el proceso de revisión de la organización.

El texto que se presenta será instrumento de gran utilidad para conocer el funcionamiento de la empresa, dividiendo sus apartados de la siguiente manera:

Aspectos generales de la empresa:

- Antecedentes de la organización
- Filosofía empresarial
- Organigrama general
- Principales servicios ofrecidos
- Objetivos a corto y largo plazo

El proceso que se utilizó para desarrollar la auditoría:

1. Planeación de la auditoria.
2. Instrumentación.
3. Examen.
4. Informe.

Asimismo agradecemos las facilidades brindadas por el Director Médico de Acrópolis Medical Spa, Roberto Carlos Borbolla Alvarado , así como de todo el personal y los clientes, para recabar la información necesaria en la realización de este trabajo.

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--



ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Se inicia con el nombre de Clínica de Imagen Corporal con fecha de 06 de junio de 2004 siendo único socio el Dr. Roberto Carlos Borbolla invirtiendo un capital que era insuficiente para la operación de la empresa por lo que se solicita apoyo externo de colegas como cosmiatras y nutriólogos para ofrecer los servicios necesarios a los pacientes, teniendo como lugar de operación un consultorio adaptado en su domicilio.

Se constituye oficialmente con el nombre de Acrópolis Medical Spa S.C, mediante escritura pública número 39349 con fecha de 07 de agosto de 2005, ante el notario público No. 12 del Distrito Federal, bajo el folio 81, volumen 689.

Esta empresa surge debido al crecimiento y difusión que ha tenido en los últimos años el concepto de spa, ya que los asistentes buscan terapias que tengan orígenes en las antiguas culturas como la china, azteca, maya, etc. esto aunado al interés de la gente por la prevención de enfermedades, el deseo de verse y sentirse mejor así como de conseguir un nivel sociocultural mejor y la necesidad de retomar los antiguos valores y costumbres, es lo que ha hecho surgir la necesidad de un spa médico, en Acrópolis Medical Spa existe una fusión de terapias complementarias, masaje, aromaterapia, sauna, herbolaria, hidroterapia las cuales se combinan con tecnología de punta de medicina moderna, con lo cual se obtienen atractivas terapias de curación, prevención y relajamiento sin dejar a un lado los aspectos más simples y sofisticados de disciplinas como la cirugía plástica, medicina estética y medicina antienvjecimiento.

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--

Misión

Ofrecer servicios médicos de alta calidad para mejorar o corregir inestetismos, así como otorgar alternativas de salud, siendo la mejor opción en medicina antienvjecimiento y cirugía cosmética.

Visión

Ser una institución de salud altamente competitiva que brinda atención integral, humanista, oportuna y de calidad con la finalidad de satisfacer las necesidades de los pacientes y de ser líder en servicios estéticos, brindando al público asistencia médica , nutricional y cosmética, contando con médicos profesionales y ofreciendo un excelente servicio de calidad, seguridad responsabilidad y un alto grado de ética y compromiso con los mismos para ser la mejor opción de medicina estética en México.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

FILOSOFÍA

Nuestra filosofía es un compromiso total con los clientes, por medio de servicios de la más alta calidad satisfaciendo sus necesidades; asimismo nos preocupamos porque nuestros empleados puedan tener un desarrollo profesional y personal. Por último, estamos comprometidos a responder en tiempo y forma tanto a nuestros accionistas, como a nuestros proveedores.

Valores

- **Ética:** La clínica debe ser eficiente, productiva y con un altísimo ideal de Calidad y Servicio.
- **Honestidad:** Hacer bien las cosas aunque solo uno mismo lo sepa.
- **Higiene:** Mantener nuestro lugar de trabajo limpio y seguir las normas de calidad es no solo un valor sino una obligación pues con ello se le brinda seguridad al paciente.
- **Calidad:** Es la medida de nuestra capacidad para alcanzar nuestros objetivos; previendo las expectativas de los clientes; alcanzándolas y superándolas en todo el proceso de trabajo.
- **Responsabilidad:** Es cumplir con el deber de asumir las consecuencias de nuestros actos.

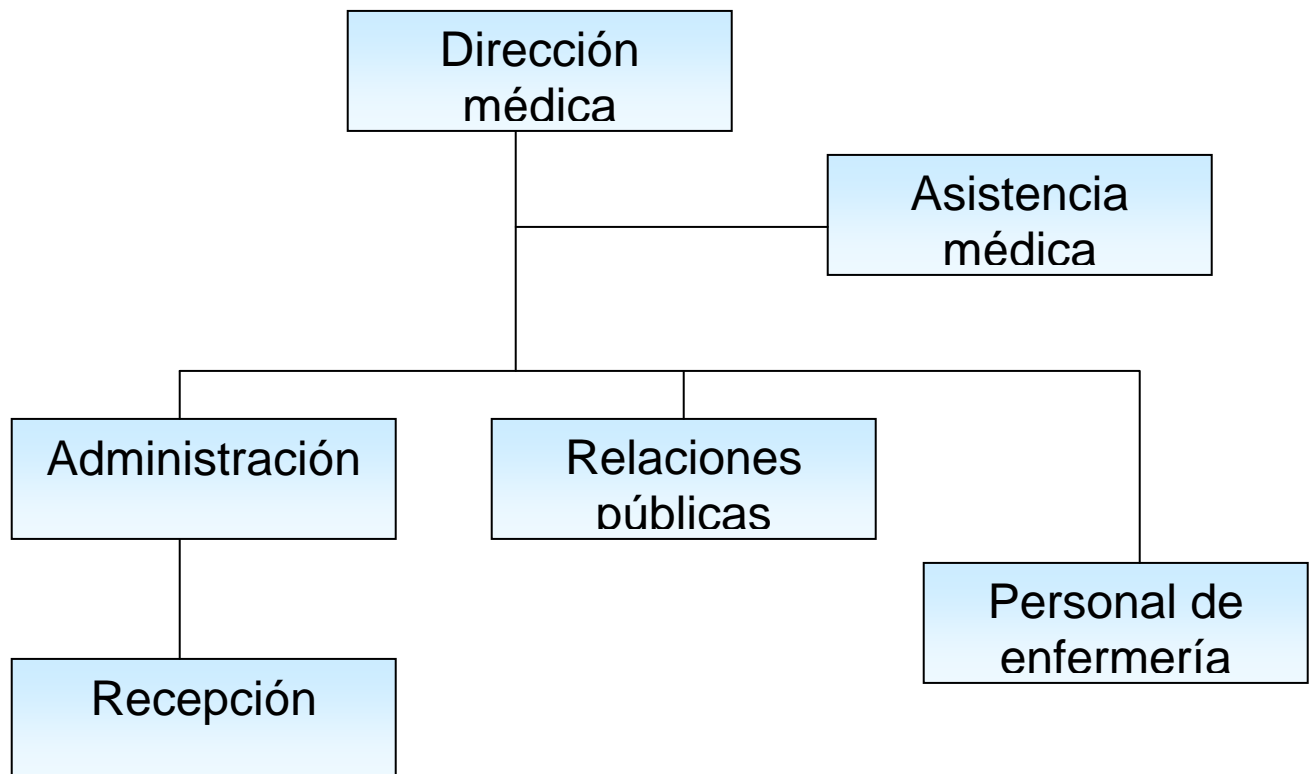
Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

ORGANIGRAMA GENERAL

Organigrama General



Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

Objetivos a corto y largo plazo

Corto plazo

- Incrementar las ventas de los principales servicios en un 10% para el siguiente año, a través de promociones.
- Adquirir un 5% más de participación en el mercado en relación con la competencia, durante el presente año.
- Dar a conocer a través de diversas promociones los beneficios que poseen los servicios que ofrece la clínica, en los siguientes 60 días.

Largo plazo

- Generar lealtad de los clientes hacia Acrópolis y a los servicios que la clínica ofrece, para así consolidar nuestra marca y poder crecer en un plazo no mayor a 3 años.
- Incrementar las utilidades actuales con el fin de cubrir los gastos generados por el posicionamiento de los servicios con menor demanda a través de los ingresos generados por las ventas de los servicios de mayor demanda en el mercado.
- Posicionarnos en la mente del consumidor como una clínica estética de alta calidad y exclusividad en el mercado

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

ACCIONES

La empresa Acrópolis Medical Spa aceptó la ayuda de efectuar una auditoria para evaluar que la empresa lleve de manera adecuada todas las acciones y detectar posibles fallas o defectos en su organización. Así como también verificar que los objetivos se estén llevando a cabo conforme a lo planeado.

Para este efecto, se le informó que la auditoria se apegaría a un marco metodológico, que a continuación se presenta:

- **Planeación**

Realizar los programas de trabajo, elaboración de cuestionarios, establecimiento de parámetros de medición, establecimiento de objetivos, estrategias y planes de acción, deslinde de responsabilidades por cada integrante auditor y programación de tareas.

- **Instrumentación**

Ejecución de todo lo planeado, principalmente en la recopilación de información a través de las entrevistas a los integrantes de la empresa y de la observación directa. Implementación de los planes de acción.

- **Examen**

Análisis de los resultados provenientes de la entrevista y observación directa, comparando el accionar administrativo recabado a través de los cuestionarios con los parámetros de medición preestablecidos.

- **Informe**

Con base en el resultado del análisis efectuado al examen se presentan las conclusiones sobre la empresa en sus funciones administrativas y recomendaciones para lograr una mejora de las mismas.

- **Seguimiento**

Se da una revisión periódica a la organización para rectificar que todas las acciones son llevadas a cabo y para que todas aquellas fallas que pudiera tener posteriormente, se les de una solución para una mejora continua.

Aceptadas las condiciones de trabajo, la gerencia estableció una entrevista con todo el equipo auditor para conocer personalmente a cada uno de los integrantes que estaría realizando los trabajos. Posteriormente dispuso la apertura informando a su personal del proyecto para formalizar el trabajo de auditoria.

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--

PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA

En esta etapa el equipo auditor se organizará y definirá el alcance que tiene la auditoria, además seleccionara las herramientas más adecuadas para recabar la información conforme a los factores a revisar una vez elegidos y se determinara el diagnóstico preliminar.

- **Naturaleza**

Auditoria Administrativa

- **Alcance**

Toda la empresa

- **Antecedentes**

No existen

- **Objetivos**

1. Brindar a la organización los elementos necesarios para mejorar su funcionamiento.
2. Implementar un programa de trabajo que incluya guías de acción que permitan a la organización mejorar su desempeño.
3. Fomentar la satisfacción de las necesidades de los clientes.

- **Estrategia**

Conocer el funcionamiento de la empresa y conocer a los trabajadores teniendo su colaboración, para obtener la mayor cantidad de información de manera que se pueda efectuar una buena Auditoria y mejorar el clima organizacional, llevando acabo óptimamente todas las funciones administrativas.

- **Justificación**

Diagnosticar la problemática existente en la empresa, para poder ofrecer una vía de soluciones idóneas para lograr un crecimiento organizacional.

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

- **Acciones**

1. Acordar la realización de la Auditoria Administrativa con la empresa.
2. Llevar a cabo la investigación preeliminar.
3. Programar las actividades de recolección de información.
4. Recolección de información: entrevista con el personal. Observación Directa.
5. Analizar e interpretar la información recabada.
6. Presentación de los Resultados de la Auditoria.
7. Formulación de las Recomendaciones.
8. Ejecución seguimiento de las recomendaciones.

- **Recursos**

1. Integración del equipo de auditoria.
2. Materiales y tecnológicos necesarios.

- **Costos**

Ninguno

- **Resultados esperados**

1. Fortalecer administrativamente la Organización.
2. Mejorar el clima organizacional de la Organización.
3. Elevar la calidad en el servicio para los clientes.

- **Factores a revisar**

Los factores a revisar elegidos servirán para determinar y verificar de qué forma se está llevando a cabo el proceso administrativo. Así como analizar el comportamiento de las actividades implícitas para el buen funcionamiento de la empresa.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín
Franklin Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Etapas del proceso administrativo	Factores a revisar
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Objetivos • Procesos • Estrategias
Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional • División y distribución de funciones
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Comunicación • Motivación • Trabajo en equipo • Toma de decisiones
Control	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas de aplicación • Herramientas • Calidad • Servicio al cliente

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín
Franklin Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Programa de trabajo

Auditoria Administrativa	Programa de Trabajo	Inicio	22 de octubre de 2008	Terminación	5 de diciembre de 2008
		Responsable: Grupo Auditor			

No.	Actividad	Responsable	Octubre	Noviembre	Diciembre
-----	-----------	-------------	---------	-----------	-----------

			22	23	28	29	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5
1	Elección de la empresa a auditar	Grupo Auditor																	
2	Entrevista con el Gerente General	Grupo Auditor																	
3	Entrevista con el administrador	Grupo Auditor																	
4	Entrevista con el personal de enfermería y recepción	Grupo Auditor																	
5	Captura y análisis de información	Grupo Auditor																	
6	Observación y elaboración del diagnóstico preliminar	Grupo Auditor																	
7	Recopilación de información	Grupo Auditor																	
8	Elaboración de cédulas	Grupo Auditor																	



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

9	Análisis de la información	Grupo Auditor																
10	Elaboración del informe	Grupo Auditor																
11	Presentación del Informe final	Grupo Auditor																
12	Implementación	Grupo Auditor																

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla Alvarado

Diagnóstico preliminar

Se realizó un diagnóstico con la finalidad de conocer los aspectos más relevantes de la empresa y de esta manera poder detectar los puntos en donde existen oportunidades de mejora para ésta.

En primer lugar se enumeran los principales servicios que presta Acrópolis Medical Spa:

SERVICIOS

Liposucción:

La liposucción también conocida como lipoescultura, es una técnica para remover los depósitos de grasa no deseados de áreas específicas del cuerpo., incluyendo el abdomen, las caderas, los muslos (las pistolas), los brazos, la cintura. La liposucción no es un sustituto para bajar de peso, pero un método para retirar depósitos localizados de grasa que no responden a la dieta o al ejercicio.

La liposucción consiste en la extracción de grasa corporal para ligar un moldeamiento más estético del contorno del cuerpo. Se lleva a cabo mediante la introducción de una pequeña cánula especial, conectada a una jeringa o a un aspirador, para remover el tejido graso. La pequeña cicatriz residual de 3 a 4 m.m. es apenas perceptible. La liposucción mejora su apariencia y puede mejorar la confianza en usted misma pero los resultados pueden variar de una persona a otra. El candidato ideal para una liposucción son personas que están dentro del rango de peso normal, pero que tienen un exceso de grasa acumulada en algunas regiones (pistolas, caderas, abdomen, etc.), que desproporcionan la estética del cuerpo. Usted tiene gozar de una buena salud y estar psicológicamente estable y debe ser realista en los resultados que puede obtener. La liposucción se puede realizar con anestesia local, evitando los riesgos de una anestesia general.

La liposucción se puede realizar en una sala de operaciones y si es una liposucción de poca cantidad, se puede hacer inclusive en el consultorio, usted se va a casa el mismo día y puede reincorporarse a sus actividades normales en pocos días. Usualmente el tiempo operatorio de una liposucción es de tres a cuatro horas.

El costo para realizarse una liposucción es \$25,000.00 más quirófano y anestesiólogo.

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--

Estiramiento facial con hilos:

Recientemente los doctores: Sulamanidze y Cols. Publicaron una técnica para disminuir la ptosis del tejido facial con hilos especiales. Estos autores bautizaron a estos hilos dentados de polipropileno como hilos APTOS, por antiptosis. Su colocación es relativamente sencilla y rápida, se lleva a cabo en el consultorio y bajo anestesia local.

La cirugía de hilos tensores puede ser una alternativa para el estiramiento facial entre los pacientes que desean estirar y tensar sus mejillas, la zona media de la cara, la mandíbula, o cejas, pero que quieren someterse a una cirugía mayor.

Los pacientes encuentran que ofrece un resultado más natural y es más fácil de tolerar, porque se hace con anestesia local en el consultorio del médico.

El procedimiento tarda alrededor de una hora, la cirugía de hilos tensores no es permanente y dura alrededor de dos a tres años, el costo del estiramiento facial con hilos es de \$11,000.00

Rinomodelación:

La nariz ha sido una de las principales preocupaciones estéticas desde la antigüedad.

Sin temor a equivocarnos, podemos decir que, con la nariz nació la cirugía estética y, a pesar del refinamiento que alcanzaron las técnicas quirúrgicas, no se ha podido evitar el incómodo post-operatorio.

Es la técnica que se ocupa de Modificar la "relación angular" entre los segmentos nasales de forma NO QUIRÚRGICA.

Mediante la adecuada aplicación de ciertos materiales de relleno podemos conseguir el movimiento de los segmentos en el sentido deseado sin producir aumento del volumen nasal, por ello, la Rinomodelación Segmentaria NO ES una rinoplastia aditiva.

El material que se utiliza es el matacril que es un implante inyectable el cual es compuesto de microesferas de polimetilmetacrilato de 40 micrones de diámetro en

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--

suspensión de carboxi-gluconato-hidro-láctico no absorbible.

Al ser moléculas grandes las microesferas son fagocitadas en una mínima cantidad y tiene la función de formación de colágeno y neovascularización a su alrededor, el vehículo también permanece en el lugar donde fue colocado.

El trabajo que se realiza es un relleno y modelación de la nariz del paciente promoviendo una corrección definitiva.

La rinomodelación no excluye una rinoplastia funcional, pero puede esta ser complementaria ya que evitaría reintervenciones cuando la intervención no es exacta.

El costo por realizarse la rinomodelación es de \$ 10,000.00

- **Tratamientos post cirugía**

- ❖ La finalidad del tratamiento post-operatorio en casa es paliar los efectos negativos inmediatos de la intervención (edemas y hematomas) y restablecer paulatinamente el equilibrio celular.
- ❖ Y como tratamiento de choque intensivo 2 o 3 veces por semana, son necesarias ayudas para tratar la incomodidad propia de las carencias de hidratación y elasticidad producidas por la intervención.

- **Tratamientos reductivos a través de medicamentos**

- ❖ Está dirigido a hombres y mujeres con sobrepeso.
- ❖ Personas que tengan acumulación de grasa localizada (abdomen, caderas, brazos, muslos, etc.).
- ❖ Personas que deseen modelar su figura (contextura gruesa).
- ❖ Personas con peso normal que deseen optimizar su figura (contextura delgada).
- ❖ Realizar un historial clínico al cliente
- ❖ Modelar la figura con técnicas de masajes que ayuden a movilizar los adipositos de las zonas tratadas.
- ❖ Activar el metabolismo, para así, lograr un mejor intercambio de nutrientes y oxigenación de los tejidos.
- ❖ Drenaje Linfático para eliminar Toxinas
- ❖ Se realiza en cada tipo de Masaje, permitiendo acelerar el proceso de Lipólisis (eliminación de grasa que se encuentra en zonas de nuestro

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

cuerpo), estimulando la Circulación Linfática y así poder liberar toxinas por vía renal, inhibiendo la lipogénesis.

- ❖ Se puede aplicar emulsión con liposomas reductiva que es indicada para:
Contribuir a la disminución de los cúmulos adiposos.
- ❖ En cabina se utiliza en el tratamiento modelador de silueta.
- ❖ En casa aplicar sobre la piel limpia después del baño y de haber activado la circulación con un guante de crin o felpa.
- ❖ Sales reductivas para: Tratamientos de reducción de tallas y moldeado de silueta.

- **Spa**

- ❖ Gimnasio completamente equipado con máquinas de alta tecnología, sala para tratamientos corporales, una piscina y un Sauna.
- ❖ Sueco: Clásico masaje de relajación que ayuda a eliminar el ácido láctico y el estrés, otorgando bienestar y armonía.
- ❖ Reflexología: Relaja y alivia malestares, por medio de un masaje de dígito puntura en la planta de los pies, ayudando a equilibrar el flujo de energía.
- ❖ Aromaterapia: Mezcla personalizada de aceites esenciales, para aliviar molestias y tensiones.
- ❖ Masaje de Piedras: Masaje de relajación con piedras, para disminuir dolores musculares y mejorar el sistema circulatorio. Restablece la energía vital y brinda un estado de armonía y bienestar único.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

Análisis FODA

Oportunidades

Algunas oportunidades que se presentan en el mercado son que poco a poco más gente esta interesada en acudir a estas clínicas para mejorar su salud y relajarse, no sólo mujeres están interesadas sino que cada vez más hombres se preocupan por su físico y salud por lo que Acrópolis podría ampliar más servicios que a los hombres les interese sin descuidar las necesidades de las mujeres.

Además se considera la oportunidad de la apertura de una nueva sucursal que tenga una ubicación estratégica, determinada con base en la opinión de los clientes para su mayor comodidad y según sus necesidades, para que éstos se sientan con mayor satisfacción y asimismo para atraer nuevos clientes en una zona geográfica diferente, siempre y cuando cumpla con las características necesarias para su establecimiento formal siempre teniendo una visión de éxito en el mercado.

Amenazas

Las amenazas que tiene la clínica son referidas a que cada vez más se abren negocios del mismo giro por lo que la competencia es cada vez más fuerte.

Por otro lado, los hospitales de prestigio constituyen una amenaza para las empresas pequeñas como Acrópolis ya que ofrecen servicios similares y poseen tecnología de más alto nivel ya que su liquidez es mayor. Además de que su posicionamiento es mejor así como su participación en el mercado es mayor.

Fortalezas

La mayor fortaleza del establecimiento es el precio de los servicios ya que según la opinión de los clientes es totalmente accesible, lo cual puede ser importante para penetrar en otros nichos de mercado incluso de menor nivel socioeconómico ya que encontrarían que en general los precios no son tan elevados comparándolos con los de la competencia.

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Otro aspecto importante es que la clínica cuenta con atención personalizada y un excelente servicio por lo cual es una fortaleza, así como la calidad en los procedimientos de los diversos servicios, la higiene en las instalaciones y sobretodo la confiabilidad que tienen los clientes actuales en la clínica.

Debilidades

La principal debilidad es que la clínica todavía no cuenta con un nombre reconocido y un buen posicionamiento a nivel general en la industria en que se desenvuelve, lo cual es perjudicial para su crecimiento en el mercado.

Además otro aspecto débil es que la cartera de clientes es reducida y se cree que se tiene el potencial para crecer y ser una empresa de mayores dimensiones en todos los aspectos para lo cual es necesario implantar ciertas estrategias con el objetivo de lograr dicho crecimiento y mejor nivel posicionamiento en el mercado. Lo cual en gran medida es consecuencia de la falta de publicidad y promoción de los servicios y la mínima inversión en dicho rubro, por lo que es necesario actuar al respecto.

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--

Posición competitiva

Con base en los resultados arrojados por el cuestionario aplicado a los clientes (Ver anexo) de Acrópolis Medical Spa, es posible concluir que actualmente la empresa se encuentra en un nivel óptimo en el mercado, ya que los resultados fueron favorecedores para ésta, y el posicionamiento actual entre sus clientes es bueno según las respuestas de éstos.

El aspecto que se debe considerar es que con respecto a la competencia se tiene una menor participación en el mercado, ya que los principales competidores poseen mayor prestigio, dimensiones y tiempo en el mercado, por lo que es importante implementar estrategias efectivas para lograr mejorar la posición competitiva a nivel general de la empresa.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

Instrumentación

Recopilación de la información

Para recabar la información requerida se implementaron las siguientes técnicas:

- Observación directa

Se realizaron visitas a la empresa con el objetivo de observar las condiciones de trabajo, el clima organizacional y todas las acciones efectuadas por los empleados de la organización.

- Investigación documental

Se recopiló, se seleccionó y se analizó la documentación que se nos brindo en la primera visita a la empresa, tales como manuales de organización y de procedimientos.

- Entrevista

Se reunió al personal necesario y se les realizaron las entrevistas necesarias para obtener la información requerida para poder realizar la auditoria a la empresa.

- Cuestionarios

Los cuestionarios son claros y concisos para que los empleados pudieran contestarlos de manera rápida de tal manera que el tiempo no afectara sus actividades.

Se realizaron cuestionarios para el Gerente, el administrador, las enfermeras y la recepcionista. Con la finalidad de obtener puntos clave que puedan servir para una mejor evaluación e identificación de las posibles fallas de la organización para poder dar una cierta solución para que se pueda tener una retroalimentación entre la empresa y el trabajador.

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA CUESTIONARIOS

Cuestionario aplicado a Director Médico

PLANEACIÓN

1. ¿En quién recae la responsabilidad de la planeación dentro de la organización?
En la dirección médica

VISIÓN

- 2.- ¿La visión de la organización constituye una declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas?
a) Si b) No

MISIÓN

- 3.- La misión traduce:
a)Cuál es nuestra principal capacidad
b) Que posicionamiento buscamos
c) El nivel de calidad y productividad que podemos ofrecer
d) Valor agregado con respecto a la competencia
e) Otros

OBJETIVOS

- 4.- ¿Conocen los objetivos todas las áreas de la organización?
a) Si b) No
- 5.- ¿Se contemplan los resultados esperados del área para formular los objetivos de las mismas?
a) Si b) No
- 6.- ¿Cómo percibe el ambiente organizacional en la empresa?
Es un ambiente totalmente cordial, participativo y productivo, debido a que todos los empleados se encuentran en constante interacción y comunicación para lograr cubrir satisfactoriamente los servicios solicitados por los clientes.

ESTRATEGIAS

- 7.- ¿Quién (es) define (n) las estrategias?
El Director Médico

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--

PROCEDIMIENTOS

8.- ¿Están consignados por escrito todos los procedimientos?

a) **Si** b) No

B. ORGANIZACIÓN

9.- ¿Con qué tipo de estructura organizacional se cuenta?

a) **vertical**
b) horizontal
c) en red
d) virtual
e) inteligente
f) otras

10.- ¿Qué factores se consideraron en el diseño del organigrama?

a) económicos
b) normativos
c) **necesidades del servicio**
d) técnicos
e) tecnológicos
f) ambientales
g) otros

11.- ¿Las funciones para cada área y nivel jerárquico de la organización son claras para los empleados?

a) **Si** b) No

12.- ¿Cuenta la organización con un reglamento interior?

a) Si b) **No**

13.- ¿Se efectúan exámenes médicos periódicamente?

a) **Si** b) No

14.- ¿Son adecuadas las condiciones de trabajo, tales como:

a) **Ventilación.**
b) **Iluminación.**
c) **Temperatura.**
d) **Nivel de ruido.**
e) **Disposición de mobiliario y equipo.**
f) **Color de las áreas.**

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

- g) Áreas de descanso.
h) Áreas de atención a clientes.

i) Otros.

Definitivamente las instalaciones de la empresa son un factor esencial para el éxito de ésta, pues representan la imagen que queremos proyectar a los clientes, por lo que los empleados cuentan con condiciones de trabajo totalmente favorables.

RECURSOS HUMANOS

15.- ¿Se cuenta con un sistema de administración de personal?

- a) Si b) No

16.- ¿Se lleva a cabo un análisis y valuación de puestos?

- a) Si b) No

17.- ¿Se tienen documentados los requerimientos para el reclutamiento y selección de personal?

- a) Si b) No

18.- ¿Se cuenta con normas de seguridad e higiene?

- a) Si b) No

19.- ¿Se llevan a cabo evaluaciones del desempeño para el personal de la organización?

- a) Si b) No

20.- ¿Cada cuánto se realiza la capacitación para los empleados?

- a) Semestralmente b) Trimestralmente c) Mensualmente d) Nunca

El personal médico recibe capacitación de manera mensual o cada que surjan nuevas técnicas de realización de los servicios o nuevos servicios en sí.

INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO

21.- ¿Qué recursos de tecnología de información se utilizan para el manejo de la información organizacional?

Se utilizan recursos informáticos, como bases de datos para contactar y llevar el control médico de los clientes así como diversos programas para el control de los empleados.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

22.- Se dispone de manuales de:

- a) Organización
- b) Procedimientos
- c) Personal
- d) Calidad
- e) Otros

23.- ¿Los manuales administrativos apoyan efectivamente a la organización?

- a) **Si**
- b) No

C. DIRECCIÓN

24.- ¿Considera que en la empresa se realiza un verdadero trabajo en equipo?

- a) **Si**
- b) No

LIDERAZGO

25.- ¿Que estilo de liderazgo predomina en la organización?

- a) Autocrático
- b) **Democrático (participativo)**
- c) Liberal

COMUNICACIÓN

26.- ¿Qué medios utiliza para comunicarse con las diversas áreas de la organización?

Dentro de la organización se utilizan diversos medios como juntas periódicas, sistema intranet, envío de memorándums y constante interacción personal.

27.- ¿Qué tanta interacción existe entre el nivel directivo, mando medio y operativo?

- a) **Mucha**
- b) Regular
- c) Nada

TOMA DE DECISIONES

28.- ¿En quién recae la responsabilidad de toma de decisiones en la empresa?

- a) **Director médico**
- b) Asistentes Médicos
- c) Administrador
- d) Personal operativo

29.-¿Hacen uso de técnicas como la lluvia de ideas para una óptima toma de

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

decisiones?

- a) Si b) No

D. CONTROL

30.- ¿Existen estándares dentro de la empresa para llevar a cabo las tareas?

- a) Si b) No

31.- ¿Están definidos los controles de acuerdo con el enfoque:

- a) preventivo (anticipa los problemas)
b) Concurrente (resuelve los problemas cuando se presentan)
c) De retroalimentación (resuelve los problemas después de que ocurren)

32.- ¿El control se ejerce de manera tradicional?

- a) Si b) No

HERRAMIENTAS

33.- ¿Se cuenta con controles financieros y presupuestales?

- a) Si b) No

34.- Se lleva a cabo un análisis financiero de:

- a) liquidez
b) Actividades
c) Rendimiento
d) Financiamiento
e) Costos
f) Inversión

35.- ¿Que tipo de información financiera utilizan dentro de la empresa?

- a) balance general
b) Estado de resultados
c) Estado de origen y aplicación de recursos
d) Estado de cambios en la situación financiera sobre la base de efectivo
e) Otros

CALIDAD

36.- ¿Se cuenta con una base de información para la administración y control de calidad?

- a) Si b) No

La calidad es un aspecto fundamental que debe manejarse implícito en los servicios ya que no puede existir ningún margen de error debido al tipo de servicios que se prestan.

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--

SERVICIO A CLIENTES

37. ¿Qué tipos de servicios se brindan al cliente?

Los servicios de rinomodelación, liposucción, estiramiento facial, spa, tratamiento post cirugía, entre otros.

38. ¿Qué áreas de la organización mantienen contacto con el cliente?

Todas las áreas de la organización

39. ¿Se ha preparado un portafolio de clientes?

a) Si b) No

40. ¿Se apoya a las personas que tienen contacto directo con el cliente, proporcionándoles la información necesaria para que lleven a cabo su trabajo sin falta de datos, documentos, etc.?

a) Si b) No

41. ¿Se ha proporcionado la conciencia de que toda la organización es gente de contacto con el cliente?

a) Si b) No

42. ¿Se ha definido y aplicado una política para clientes insatisfechos?

a) Si b) No

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Cuestionario aplicado a Administrador

PLANEACIÓN

1. ¿En quién recae la responsabilidad de la planeación dentro de la organización?
En la dirección médica

VISIÓN

- 2.- ¿La visión de la organización constituye una declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas?
a) Si b) No

MISIÓN

- 3.- La misión traduce:
a) Cuál es nuestra principal capacidad
b) Que posicionamiento buscamos
c) El nivel de calidad y productividad que podemos ofrecer
d) Valor agregado con respecto a la competencia
e) Otros

OBJETIVOS

- 4.- ¿Conocen los objetivos todas las áreas de la organización?
a) Si b) No
- 5.- ¿Se contemplan los resultados esperados del área para formular los objetivos de las mismas?
b) Si b) No
- 6.- ¿Cómo percibe el ambiente organizacional en la empresa?
De manera general es un ambiente agradable en donde todos los empleados participan activamente en el funcionamiento de la empresa.

ESTRATEGIAS

- 7.- ¿Quién (es) define (n) las estrategias?
El Director Médico

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--

PROCEDIMIENTOS

8.- ¿Están consignados por escrito todos los procedimientos?

a) Si b) No

B. ORGANIZACIÓN

9.- ¿Con qué tipo de estructura organizacional se cuenta?

a) vertical
b) horizontal
c) en red
d) virtual
e) inteligente
f) otras

10.- ¿Qué factores se consideraron en el diseño del organigrama?

a) económicos
b) normativos
c) necesidades del servicio
d) técnicos
e) tecnológicos
f) ambientales
g) otros

11.- ¿Las funciones para cada área y nivel jerárquico de la organización son claras para los empleados?

a) Si b) No

12.- ¿Cuenta la organización con un reglamento interior?

a) Si b) No

13.- ¿Se efectúan exámenes médicos periódicamente?

a) Si b) No

14.- ¿Son adecuadas las condiciones de trabajo, tales como:

a) Ventilación.
b) Iluminación.
c) Temperatura.
d) Nivel de ruido.
e) Disposición de mobiliario y equipo.
f) Color de las áreas.
g) Áreas de descanso.
h) Áreas de atención a clientes.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

i) Otros.

RECURSOS HUMANOS

15.- ¿Se cuenta con un sistema de administración de personal?

a) Si b) No

16.- ¿Se lleva a cabo un análisis y valuación de puestos?

a) Si b) No

17.- ¿Se tienen documentados los requerimientos para el reclutamiento y selección de personal?

a) Si b) No

18.- ¿Se cuenta con normas de seguridad e higiene?

a) Si b) No

19.- ¿Se llevan a cabo evaluaciones del desempeño para el personal de la organización?

a) Si b) No

20.- ¿Cada cuánto se realiza la capacitación para los empleados?

a) Semestralmente b) Trimestralmente c) Mensualmente d) Nunca

INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO

21.- ¿Qué recursos de tecnología de información se utilizan para el manejo de la información organizacional?

Se usan bases de datos para contactar y llevar el control médico de los clientes así como diversos programas para el control de los empleados.

22.- Se dispone de manuales de:

a) Organización
b) Procedimientos
c) Personal
d) Calidad
e) Otros

23.- ¿Los manuales administrativos apoyan efectivamente a la organización?

a) Si b) No

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

C. DIRECCIÓN

24.- ¿Considera que en la empresa se realiza un verdadero trabajo en equipo?

- a) Si b) No

LIDERAZGO

25.- ¿Que estilo de liderazgo predomina en la organización?

- a) Autocrático
b) Democrático (participativo)
c) Liberal

COMUNICACIÓN

26.- ¿Qué tanta interacción existe entre el nivel directivo, mando medio y operativo?

- a) Mucha b) Regular c) Nada

TOMA DE DECISIONES

27.- ¿En quién recae la responsabilidad de toma de decisiones en la empresa?

- a) Director médico
b) Asistentes Médicos
c) Administrador
d) Personal operativo

28.- ¿Hacen uso de técnicas como la lluvia de ideas para una óptima toma de decisiones?

- a) Si b) No

D. CONTROL

29.- ¿Existen estándares dentro de la empresa para llevar a cabo las tareas?

- a) Si b) No

30.- ¿Están definidos los controles de acuerdo con el enfoque:

- a) preventivo (anticipa los problemas)
b) Concurrente (resuelve los problemas cuando se presentan)
c) De retroalimentación (resuelve los problemas después de que ocurren)

31.- ¿El control se ejerce de manera tradicional?

- a) Si b) No

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

HERRAMIENTAS

32.- Se lleva a cabo un análisis financiero de:

- a) liquidez
- b) Actividades
- c) Rendimiento
- d) Financiamiento
- e) Costos
- f) Inversión

33.- ¿Que tipo de información financiera utilizan dentro de la empresa?

- a) balance general
- b) Estado de resultados
- c) Estado de origen y aplicación de recursos
- d) Estado de cambios en la situación financiera sobre la base de efectivo
- e) Otros

CALIDAD

34.- ¿Se cuenta con una base de información para la administración y control de calidad?

- a) Si
- b) No

La calidad es un aspecto fundamental que debe manejarse implícito en los servicios ya que no puede existir ningún margen de error debido al tipo de servicios que se prestan.

SERVICIO A CLIENTES

35. ¿Qué tipos de servicios se brindan al cliente?

Los servicios de rinomodelación, liposucción, estiramiento facial, spa, tratamiento post cirugía, entre otros.

36. ¿Qué áreas de la organización mantienen contacto con el cliente?

Todas las áreas de la organización

37. ¿Se ha preparado un portafolio de clientes?

- a) Si
- b) No

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

38. ¿Se apoya a las personas que tienen contacto directo con el cliente, proporcionándoles la información necesaria para que lleven a cabo su trabajo sin falta de datos, documentos, etc.?

a) Si b) No

39. ¿Se ha proporcionado la conciencia de que toda la organización es gente de contacto con el cliente?

a) Si b) No

146. ¿Se ha definido y aplicado una política para clientes insatisfechos?

a) Si b) No

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

Cuestionario aplicado a Personal de enfermería

A. PLANEACIÓN

VISIÓN

1. ¿La visión de la organización constituye una declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas?

a) **Sí** b) No

MISIÓN

2. La misión traduce:

a) Cuál es nuestra principal capacidad
b) **Que posicionamiento buscamos**
c) El nivel de calidad y productividad que podemos ofrecer
d) Valor agregado con respecto a la competencia
e) Otros

VALORES

3. ¿Los valores se respetan dentro de la organización?

a) **Sí** b) No

OBJETIVOS

4. ¿Se contemplan los resultados esperados del área para formular los objetivos de la misma?

a) **Sí** b) No

5. ¿Cómo percibe el ambiente organizacional en la empresa?

Es un ambiente donde prevalece el respeto y el trabajo en equipo. Asimismo, la comunicación entre las diversas áreas es continua, formal cuando así se requiere, e informal para asuntos más informales.

B. ORGANIZACIÓN

6. ¿La estructura de la organización refleja la visión de la misma?

a) **Sí** b) No

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

7. ¿Existe una clara definición de las funciones dentro del área de enfermería?
- a) **Sí** b) No
8. ¿Son adecuadas las condiciones de trabajo?, tales como:
- a) Ventilación.
b) Iluminación.
c) Temperatura.
d) Nivel de ruido.
e) Disposición de mobiliario y equipo.
f) Color de las áreas.
g) Áreas de descanso.
h) Áreas de atención a clientes.
9. ¿Tiene alguna participación en el diseño de las funciones a realizar?
- a) **Sí** b) **No**

RECURSOS HUMANOS

10. ¿Cada cuánto se realiza la capacitación para su área?
- a) Semestralmente b) Trimestralmente **c) Mensualmente** d) Nunca
11. ¿Se considera un grado de especialización para ocupar un puesto dentro del área?
- Cuando se realiza el reclutamiento y selección, uno de los requisitos es tener un grado de especialidad en el área de enfermería, es decir, se solicita que se tenga dicha carrera o afines a ella, o de ser posible tener una especialidad relacionada con la misma.**
12. ¿Se llevan a cabo evaluaciones del desempeño para el personal de la organización?
- a) **Sí** b) **No**

C. DIRECCIÓN

13. ¿En su área se realiza un verdadero trabajo en equipo?
- a) **Sí** b) No
14. ¿Para realizar las funciones dentro del área, se cuenta con el equipo de

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

seguridad adecuado?

Sí b) No

LIDERAZGO

15. ¿Para usted, qué tipo de liderazgo ejerce la dirección de la empresa?

- a) Autocrático
- b) Democrático (participativo)
- c) Liberal

COMUNICACIÓN

16. ¿Qué medios utiliza para comunicarse con las diversas áreas de la organización?

- a) Intranet
 - b) Teléfono
 - c) Comunicación personal
 - d) Memorándums
 - e) Otro
- Juntas periódicas

D. CONTROL

17. ¿Existen estándares dentro de su área para llevar a cabo las tareas?

- a) Sí
- b) No

18. ¿Qué área es la encargada del diseño e implementación de controles?

La dirección general

CALIDAD

19. ¿Ha recibido la organización alguna distinción por los servicios que presta?

- a) Sí
- b) No

20. ¿Qué propondría usted para mejorar la calidad de trabajo en su área?

Sería de gran utilidad que en las juntas que se realizan, se presentaran propuestas de mejorar para el área por parte de los empleados.

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--

Cuestionario aplicado a recepcionista

A. PLANEACIÓN

1. ¿En quién recae la responsabilidad de la planeación dentro de la organización?

En la dirección médica

VISIÓN

2. ¿Conoce la misión, visión y filosofía de la empresa?

a) **Sí** b) No

3. ¿La visión de la organización constituye una declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas?

a) **Sí** b) No

ESTRATEGIAS

4. ¿Qué área es la encargada de formular las estrategias de la organización?

La dirección general

B. ORGANIZACIÓN

5. ¿Qué nivel jerárquico ocupa en la organización?

a) Alta dirección b) Mando medio c) **Mando operativo**

6. ¿Su puesto es ...?

a) **De línea** b) Staff

RECUSOS HUMANOS

7. ¿Las funciones que desarrolla son exclusivas de su puesto?

a) **Sí** b) No

8. ¿Cuál su antigüedad en el puesto?

De dos años.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

9. ¿El proceso de inducción incluye información sobre las funciones del área?
- a) **Sí** b) No
10. ¿Se llevan a cabo evaluaciones del desempeño para el personal de la organización?
- a) Sí b) **No**

C. DIRECCIÓN

LIDERAZGO

11. ¿Para usted, qué tipo de liderazgo ejerce la dirección de la empresa?
- d) Autocrático
- e) **Democrático (participativo)**
- f) Liberal

COMUNICACIÓN

12. ¿Qué medios utiliza para comunicarse con las diversas áreas de la organización?
- a) **Intranet**
- b) Teléfono
- c) Comunicación personal
- d) Memorándums
- e) Otro. **Juntas periódicas**

¿De qué forma puede canalizar sus sugerencias y opiniones para la dirección?

Durante las juntas periódicas que se realizan en la empresa.

MOTIVACIÓN

- ¿Se siente parte de la organización?
- a) **Sí** b) No

¿Cuál es su actitud al trabajo?

Me gusta el trabajo que realizo dentro de la empresa, porque considero que soy el punto de comunicación entre los clientes que acuden a las instalaciones y la empresa.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

D. CONTROL

f) ¿Qué área es la encargada del diseño e implementación de controles?
La dirección general

g) ¿Existen estándares dentro de su área para llevar a cabo las tareas?
a) Sí b) No

CALIDAD

h) ¿Ha recibido la organización alguna distinción por los servicios que presta?
a) Sí b) No

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--

CÉDULA DE ASPECTOS RELEVANTES A REVISAR

ASPECTO RELEVANTE	REVISION	COMENTARIO
VALORES	Ética, responsabilidad, trabajo en equipo	Existe una difusión óptima de los valores en todos los empleados, y éstos los reflejan en su trato al cliente y a sus compañeros.
ACTITUD HACIA EL TRABAJO	Interés mostrado	La mayoría del personal muestra una buena actitud dentro de la empresa al desempeñar sus funciones.
LIDERAZGO	Autoridad, delegación, respeto, obediencia, reconocimiento.	El líder fomenta un estilo participativo, tratando de que todos los empleados se sientan parte activa e importante de la empresa.
MOTIVACIÓN	Estímulos	No existe un programa de incentivos formal, únicamente se hace reconocimiento de los mejores empleados en todos los niveles.
COMUNICACIÓN	Tipos de canales utilizados	Se utilizan diversos canales de comunicación como e-mail, juntas periódicas, envío de memorandums, que ayudan a optimizar los procesos generales en la organización.
ATENCION AL CLIENTE	Calidad en el servicio brindado	De acuerdo con la opinión de los clientes, el servicio es de primera calidad, y existe un buen trato así como satisfacción con los resultados obtenidos.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

ESCALAS DE MEDICION

De acuerdo al criterio del equipo auditor, se asignaron los siguientes valores a cada etapa del proceso administrativo, con la finalidad de ponderar cada factor que lo integra y de esta manera analizar de forma más específica la organización. Consideramos que en este caso exista un equilibrio entre cada etapa del proceso con la finalidad de determinar posteriormente si realmente funciona de esta manera, asimismo en cada uno de los factores se le dio el orden de importancia que creemos posee para el funcionamiento óptimo de la empresa. Por otro lado, el servicio al cliente es lo más importante para la clínica, pues es la base de su éxito, motivo por el cual se pondero con mayor número de puntos.

Planeación
100 pts

Factor	Ponderación
Misión	15
Visión	15
Filosofía	10
Objetivos	45
Estrategias	15

Organización
100 pts

Factor	Ponderación
Estructura	30
Procedimientos	40
Documentación	30

Dirección
100 pts

Factor	Ponderación (puntos)
Comunicación	20
Supervisión	20
Motivación	10
Capacitación	10
Trabajo en equipo	20

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Autoridad	20
-----------	----

Control 100 pts

Factor	Ponderación
Desempeño	15
Estándares	30
Acción correctiva	30
Calidad	25

Servicio al cliente 200 pts

Factor	Ponderación
Capacitación	55
Atención a quejas y sugerencias	60
Mejoras	45
Capacidad de respuesta	40

Total: 600 puntos

Manejo de papeles de trabajo

Es importante mencionar que todos los papeles de trabajo incluyendo informes, gráficos, tablas, reportes, entre otros, deben contener el visto bueno del equipo auditor y del responsable del proyecto. De lo contrario no tendrán validez para el estudio.

Evidencias

Durante el tiempo de realización del presente proyecto se obtuvieron diversos manuales administrativos así como información financiera de la empresa. Se realizaron entrevistas con los empleados y a 21 clientes de la clínica con la finalidad de obtener información más certera y confiable para poder determinar un

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

informe realista y útil.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN INDICADORES

PLANEACIÓN

Visión

$$\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de empleados}} = \frac{11}{11}$$

$$\frac{\text{Empleados que la comparten}}{\text{Empleados que la conocen}} = \frac{6}{11} = 0.54$$

Misión

$$\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de empleados}} = \frac{11}{11}$$

$$\frac{\text{Empleados que participan en su definición}}{\text{Total de empleados}} = \frac{1}{11} = 0.09$$

Objetivos

$$\frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos definidos}} = \frac{3}{6} = 0.5$$

Estrategias

$$\frac{\text{Estrategias implementadas}}{\text{Total de estrategias}} = \frac{4}{11} = 0.36$$

$$\frac{\text{Procesos de servicio}}{\text{Total de procesos}} = \frac{5}{16} = 0.31$$

$$\frac{\text{Procesos de control}}{\text{Total de procesos}} = \frac{3}{16} = 0.18$$

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

Políticas

$$\frac{\text{Políticas aplicadas}}{\text{Políticas establecidas}} = \frac{7}{10} = 0.7$$

$$\frac{\text{Total de políticas}}{\text{Total de procesos}} = \frac{7}{16} = 0.43$$

ORGANIZACIÓN

División y distribución de funciones

$$\frac{\text{Empleados}}{\text{Numero de áreas}} = \frac{11}{5} = 2.2$$

Cultura organizacional

$$\frac{\text{Personas que participan en las mejoras}}{\text{Total de personal}} = \frac{11}{11}$$

Recursos humanos

$$\frac{\text{Análisis de puesto}}{\text{Total de personal}} = \frac{11}{11}$$

$$\frac{\text{Personal a nivel directivo}}{\text{Total de personal}} = \frac{1}{11} = 0.09$$

$$\frac{\text{Personal de mandos medios}}{\text{Total de personal}} = \frac{5}{11} = 0.45$$

$$\frac{\text{Personal de nivel operativo}}{\text{Total de personal}} = \frac{1}{11} = 0.09$$

$$\text{Personal de base} = 7 = 0.63$$

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

Total de personal 11

$$\frac{\text{Personal de confianza}}{\text{Total de personal}} = \frac{4}{11} = 0.36$$

Grupos y equipos de trabajo

Indicadores cualitativos

Forma en que la organización ha logrado establecer núcleos de trabajo productivo = Buena, ya que la organización trabaja en conjunto logrando mayor productividad

Manera en que integra capacidades y conocimientos que integran un fin común = Regular, ya que los equipos de trabajo se integran de acuerdo a sus funciones y nivel jerárquico.

Indicadores cuantitativos

$$\frac{\text{Equipos de trabajo}}{\text{Total de personal}} = \frac{3}{11} = 0.27$$

Toma de decisiones

Indicadores cualitativos

Grado en que se le reconoce la facultad para identificar y resolver situaciones para conseguir los resultados esperados = Regular, los empleados tienen Conocimiento que el Director médico es el responsable de la toma de decisiones relevantes para el funcionamiento de la empresa

Tecnología de la información

Indicadores cualitativos

Dimensión en que contribuye a mejorar la competitividad de la organización. = Regular, ya que existe la posibilidad de utilizar en mayor grado la tecnología para optimizar procesos y llevar mejor control de la empresa.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

Indicadores cuantitativos

$$\frac{\text{Recursos utilizados}}{\text{Recursos disponibles}} = \frac{3}{3} = 1$$

Recursos utilizados / disponibles : hardware, software y bases de datos

Liderazgo

Indicadores cualitativos

Dimensión en que el líder ejerce su poder de influencia en las personas. = Dentro de la empresa existe un liderazgo totalmente participativo, y el Director únicamente se encarga de coordinar a los empleados quienes lo respetan y obedecen sin problemas

Indicadores cuantitativos

$$\frac{\text{Personal que identifica el estilo}}{\text{Total de personal}} = \frac{11}{11} = 1 \quad \quad \quad \frac{\text{Personal que acepta el estilo}}{\text{Total de personal}} = \frac{11}{11} = 1$$

Comunicación

Indicadores cualitativos

Medida en que constituye un medio para transmitir información con un significado comprensible. = Bueno, ya que gracias a los canales de comunicación existe un mejor flujo de información en la empresa en todos los niveles jerárquicos.

Indicadores cuantitativos

$$\frac{\text{Canales empleados}}{\text{Medios establecidos}} = \frac{5}{3} = 1.66$$

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Canales: Intranet (e-mail), Teléfono, Comunicación personal, Memorándums, Juntas periódicas

Medios: Escritos, oral y tecnológico.

Motivación

Indicadores cuantitativos

$$\frac{\text{Personal que recibe incentivos}}{\text{Total de personal}} = \frac{4}{11} = 0.36$$

Control

Naturaleza

$$\frac{\text{Controles preventivos}}{\text{Total de controles}} = \frac{1}{5} = 0.2$$

$$\frac{\text{Controles concurrentes}}{\text{Total de controles}} = \frac{1}{5} = 0.2$$

$$\frac{\text{Controles de retroalimentación}}{\text{Total de controles}} = \frac{2}{5} = 0.4$$

AREAS DE APLICACIÓN

$$\frac{\text{Controles en áreas sustantivas}}{\text{Áreas de la organización}} = \frac{2}{5} = 0.4$$

$$\frac{\text{Controles en áreas adjetivas}}{\text{Áreas de la organización}} = \frac{3}{5} = 0.6$$

HERRAMIENTAS

$$\frac{\text{Controles presupuestales}}{\text{Total de controles}} = \frac{4}{5} = 0.8$$

SERVICIO AL CLIENTE

$$\frac{\text{Quejas atendidas}}{\text{Total de quejas}} = \frac{10}{10} = 1.0$$

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Total de quejas 10= 1

$$\frac{\text{Personal capacitado } 11}{\text{Total de personal } 11} = 1$$

$$\frac{\text{Indicadores cuantitativos} \\ \text{Servicios al cliente } 7}{\text{Total de servicios } = 7} = 1$$

$$\frac{\text{Procesos de servicios al cliente } 7}{\text{Total de procesos}} = 7 = 1$$

$$\frac{\text{Personal responsable de la atención a clientes } 8}{\text{Total de personal}} = 11 = 0.72$$

$$\frac{\text{Personal capacitado en trato a clientes } 8}{\text{Personal responsable de la atención a clientes}} = 8 = 1$$

Indicadores Financieros

Ventas:

$$\frac{\text{VOLUMEN REAL}}{\text{VENTAS PRESUPUESTADAS}} =$$

$$\frac{\$10,000,503}{\$9,679,000.00}$$

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

De las ventas presupuestadas en el último año se logro cubrir el 100% y obtener un porcentaje extra, lo cual refleja un buen funcionamiento en cuanto a la difusión y venta de los diversos servicios que ofrece la clínica, así como una buena realización del presupuesto anual de la empresa.

Liquidez

Razón de circulante = Activo circulante/ Pasivo circulante

Razón de circulante = $4,080,090.17 / 670,002.59 = 6.08$

Esto quiere decir que la empresa actualmente cuenta con gran liquidez y que puede cubrir hasta 6 veces su pasivo circulante, lo cual es muy favorable para el funcionamiento óptimo de esta, y que tiene la capacidad de cubrir sus deudas a corto plazo.

Rentabilidad:

Es la efectividad de la empresa para generar utilidades.

Razón de margen de utilidad = Utilidad neta/ ventas

Razón de margen de utilidad = $\$ 2,924,596.32 / \$ 9,679,000 = 0.30$

En este caso debido a que los costos de la empresa son muy altos, el margen de utilidad es de un 30% lo cual indica que el negocio es rentable pero necesita disminuir estos costos para que su rentabilidad aumente y tener mayores utilidades para ser utilizadas como inversión en un mediano plazo, con la finalidad de que la empresa tenga mayor crecimiento.

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA EXAMEN

Con base en la información obtenida de las entrevistas y cuestionarios aplicados, así como del análisis realizado a través de los diversos indicadores tanto cualitativos como cuantitativos, se pudo determinar lo siguiente:

Área	Factor	Puntos establecidos	Puntos obtenidos	
Planeación	Misión	15	12	84
	Visión	15	12	
	Filosofía	10	7	
	Objetivos	45	40	
	Estrategias	15	13	
Organización				
	Estructura	30	27	97
	Procedimientos	40	40	
	Documentación	30	30	
Dirección	Comunicación	20	20	90
	Supervisión	20	16	
	Motivación	10	7	
	Capacitación	10	9	
	Trabajo en equipo	20	20	
	Autoridad	20	18	
Control				
	Desempeño	15	9	77
	Estándares	30	24	
	Acción correctiva	30	21	
	Calidad	25	23	
Servicio al cliente				
	Capacitación	55	55	192
	Atención a quejas y sugerencias	60	57	
	Mejoras	45	40	
	Capacidad de respuesta	40	40	
Total		600 puntos	540 puntos	

RESULTADOS

A continuación se muestran los resultados del cuestionario aplicado a los clientes de Acrópolis Medical Spa con el propósito de conocer la imagen que proyecta en el mercado y cómo la perciben sus clientes, para posteriormente determinar las conclusiones pertinentes al estudio de auditoría.

SEXO

N° de cuestionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total	Porcentaje
Sexo																							
Femenino	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100 %
Masculino																							0 %
Total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100 %

BASE 21 ENCUESTADOS



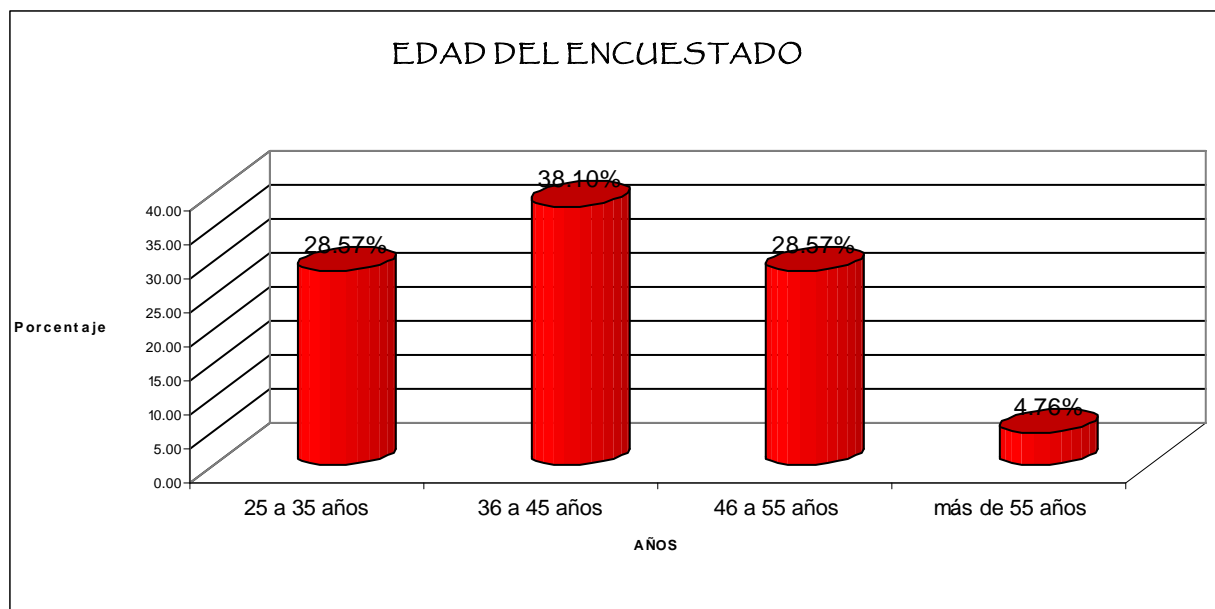
Los resultados de las personas a las que se encuestó arrojó que el 100% son mujeres, obteniendo que el servicio en ese momento es aprovechado totalmente por el sexo femenino.

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

EDAD

N° de cuestionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total	Porcentaje
Edad																							
25 a 35 años	1				1			1	1											1	1	6	28.57 %
36 a 45 años		1		1		1	1							1		1	1	1				8	38.10 %
46 a 55 años			1							1	1	1	1		1							6	28.57 %
más de 55 años																			1			1	4.76%
Total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100 %

BASE 21 ENCUESTADOS



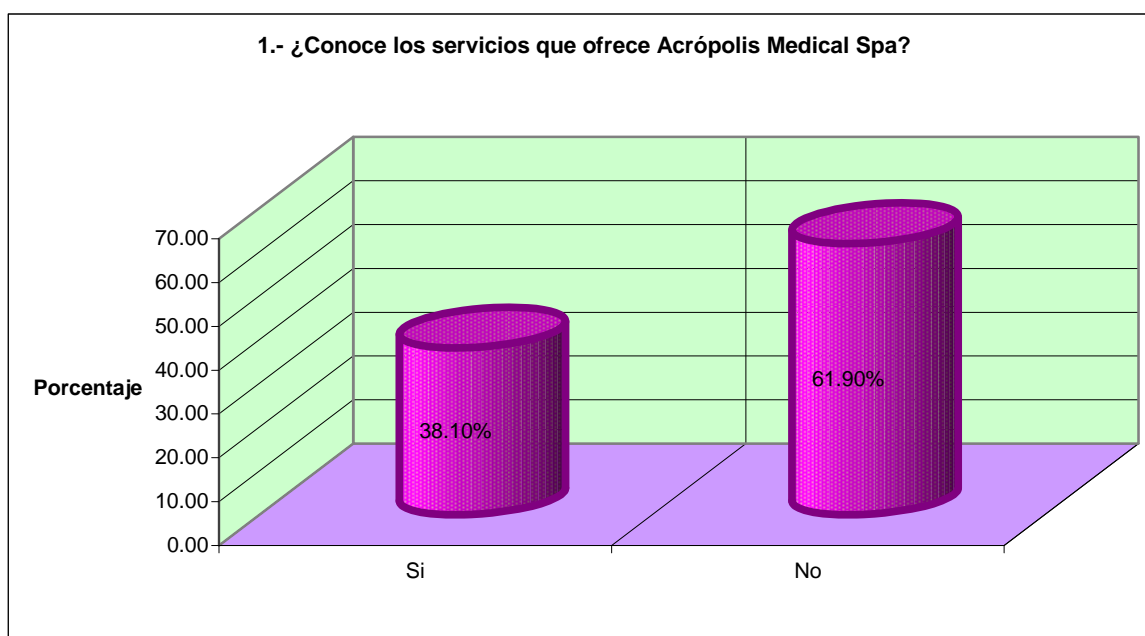
Se puede observar que el rango de edad que fue más significativo del total de los encuestados es el de 36 a 45 años, el cual representa un 38.10%, seguido con un porcentaje igual de 28.57% los rangos de 25 a 35 años y de 46 a 55 años.

De los resultados en la gráfica se puede concluir que la mayor parte (38.10%) de las encuestadas son mujeres de entre 25 a 55 años.

1. ¿CONOCE TODOS LOS SERVICIOS QUE OFRECE ACRÓPOLIS MEDICAL SPA?

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total	Porcentaje
1. ¿conoce todos los servicios que ofrece Acrópolis Medical Spa?																							
Si	1			1			1			1			1		1			1			1	8	38.10%
No		1	1		1	1		1	1		1	1		1		1	1		1	1		13	61.90%
Total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%

BASE 21 ENCUESTADOS



Podemos observar que el 61.90% de las encuestadas no conocen las promociones que ofrece Acrópolis Medical Spa, mientras que un 38.10% si las conoce. Podemos concluir que las personas que no conocen las promociones es por que hace falta medios de comunicación para que así se pueda tener un conocimiento de todos los servicios y por ende mayor consumo.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

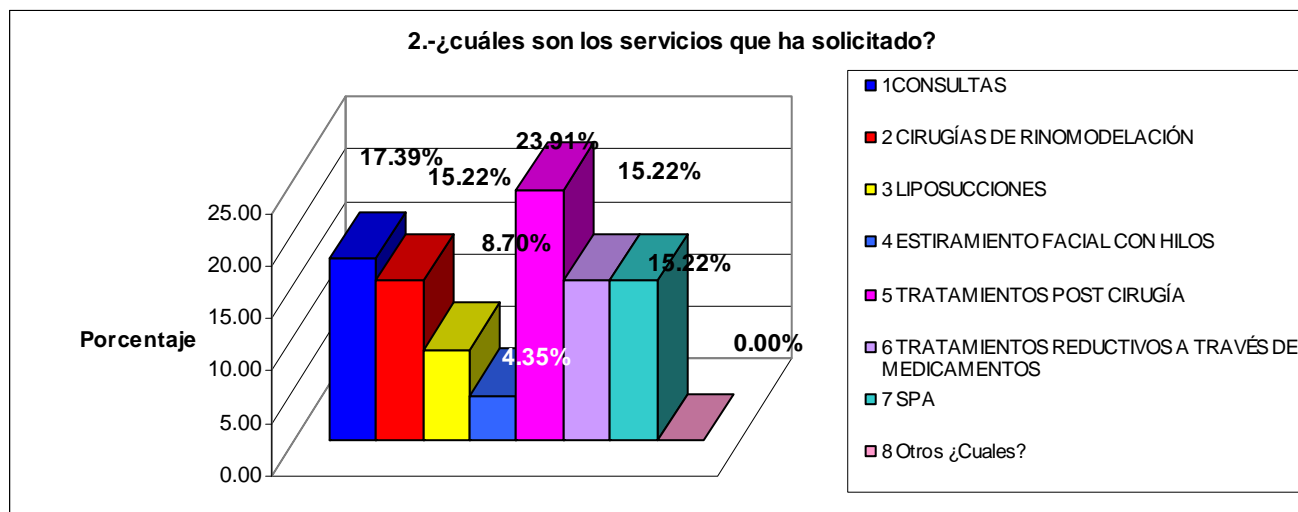
Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

2. ¿CUÁLES SON LOS SERVICIOS QUE HA SOLICITADO? (Marque por favor en la columna A)

N° de cuestionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total	Porcentaje
2. ¿Cuáles son los servicios que ha solicitado? (marque por favor en la columna A)																							
1 CONSULTAS	1	1		1			1			1		1					1		1			8	17.39%
2 CIRUGÍAS DE RINOMODELACIÓN			1		1			1			1		1					1			1	7	15.22%
3 LIPOSUCCIONES	1									1				1			1					4	8.70%
4 ESTIRAMIENTO FACIAL CON HILOS						1									1							2	4.35%
5 TRATAMIENTOS POST CIRUGÍA	1		1	1	1	1		1		1	1			1				1			1	11	23.91%
6 TRATAMIENTOS REDUCTIVOS A TRAVÉS DE MEDICAMENTOS				1			1			1		1				1	1		1			7	15.22%
7 SPA		1		1					1				1			1				1	1	7	15.22%
8 Otros ¿Cuales?																							0.00%
Total	3	2	2	4	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	3	46	100%

BASE 21 ENCUESTADOS



Como nos podemos dar cuenta los servicios más solicitados son los de tratamientos post cirugía con un 23.91% en un segundo lugar se encuentran las consultas (17.39%) y en tercer lugar se encuentra Spa, cirugías de rinomodelación y los tratamientos reductivos a través de medicamentos con un 15.22%. se tiene como resultado que los servicios menos utilizados tienen una proporción alta en comparación con los que más demanda tienen.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

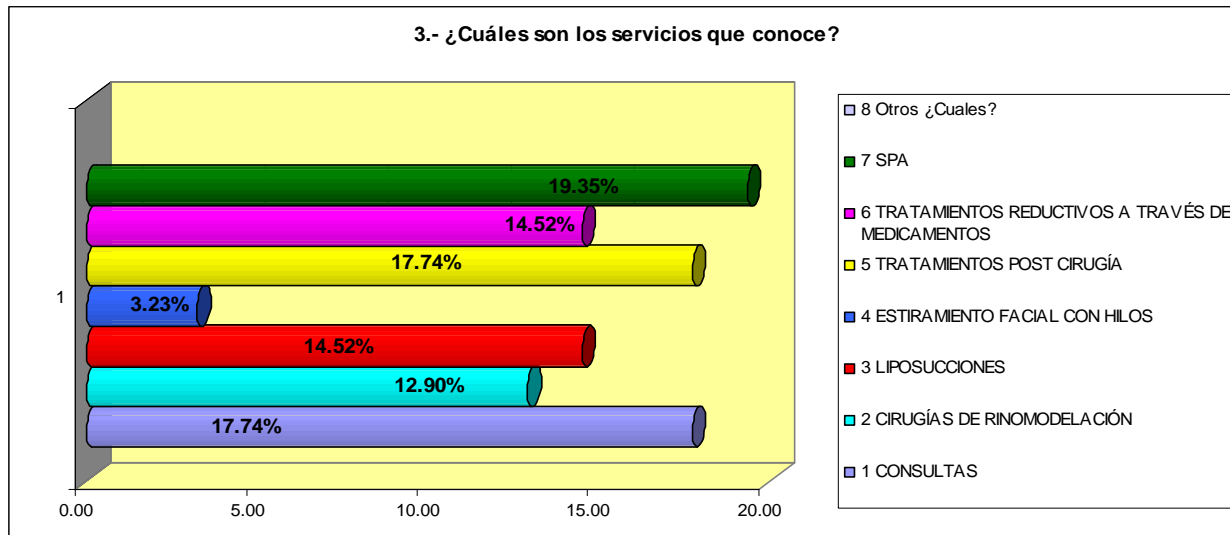
Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

3.- ¿CUÁLES SON LOS SERVICIOS QUE CONOCE? (Marque por favor en la columna B)

N° de cuestionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total	Porcentaje
3.- ¿Cuáles son los servicios que conoce? (Marque por favor en la columna B)																							
1 CONSULTAS	1	1		1		1	1			1		1	1				1		1		1	11	17.74%
2 CIRUGÍAS DE RINOMODELACIÓN			1		1			1			1		1		1			1			1	8	12.90%
3 LIPOSUCCIONES	1			1			1			1			1	1	1		1				1	9	14.52%
4 ESTIRAMIENTO FACIAL CON HILOS						1									1							2	3.23%
5 TRATAMIENTOS POST CIRUGÍA	1			1	1	1	1	1		1	1			1				1			1	11	17.74%
6 TRATAMIENTOS REDUCTIVOS A TRAVÉS DE MEDICAMENTOS	1			1			1			1		1				1	1	1	1			9	14.525%
7 SPA	1	1		1			1		1	1			1	1		1		1		1	1	12	19.35%
8 Otros ¿Cuales?																							0.00%
Total	5	2	1	5	2	3	5	2	1	5	2	2	4	3	3	2	3	4	2	1	5	62	100%



Podemos observar que los servicios que más se conocen no son los más utilizados. En esta gráfica podemos observar que Spa ocupa el lugar número uno con un 19.35% y en segundo lugar se encuentra los tratamientos post cirugía (17.74%). Con esto nos podemos dar cuenta que hace falta un tipo de publicidad donde den a conocer todos los servicios de igual manera, con el fin de que se aproveche al máximo su conocimiento.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

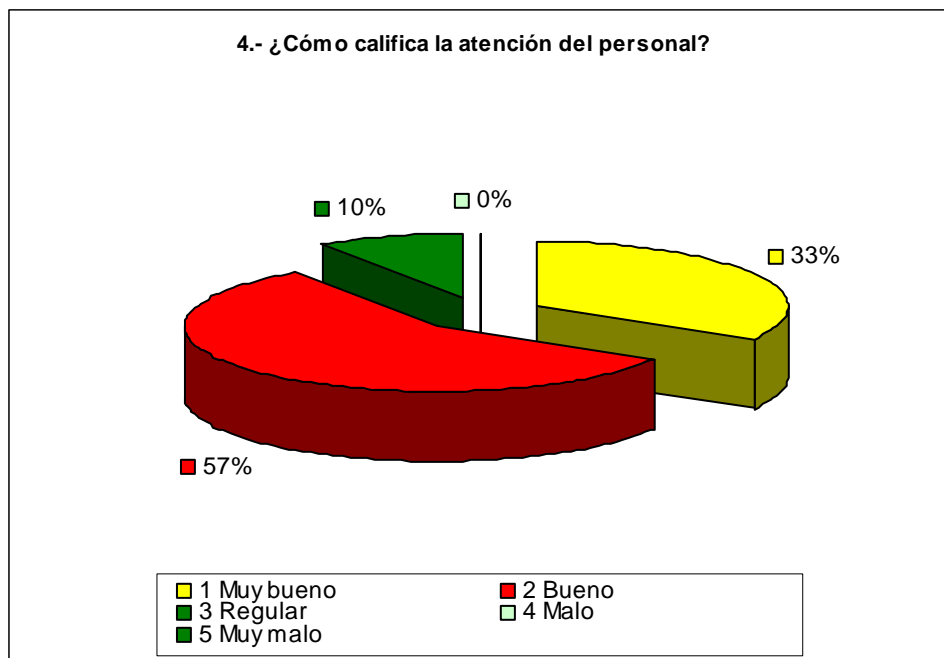
Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

4. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN DEL PERSONAL?

N° de cuestionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total	Porcentaje
4. ¿Cómo califica la atención del personal?																							
1 Muy bueno				1		1	1			1						1	1			1		7	33.33%
2 Bueno	1	1	1		1			1	1		1	1	1		1			1	1			12	57.14%
3 Regular														1							1	2	9.52%
4 Malo																						0	0.00%
5 Muy malo																							0.00%
Total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%

BASE 21 ENCUESTADOS



Vemos que la mayoría de las encuestadas opinan que la atención del personal de Acrópolis Medical Spa, es buena y esta representa un 57.14%, el 33.33% muy bueno y un 9.52% regular. Esto indica que la calidad de la atención del personal se ve reflejada externamente como buena, ocupando el primer lugar, mientras que muy buena ocupa el segundo. Como nos podemos dar cuenta se tiene un buen nivel.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

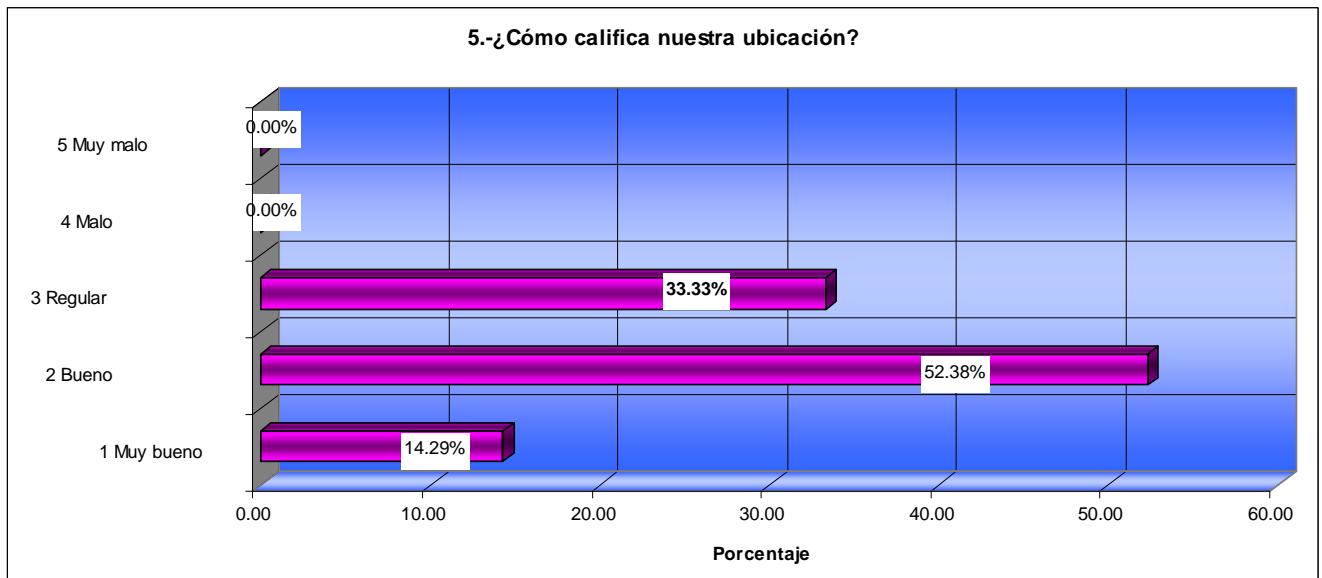
Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

5. ¿CÓMO CALIFICA NUESTRA UBICACIÓN?

N° de cuestionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total	Porcentaje
5. ¿cómo califica nuestra ubicación?																							
1 Muy bueno							1	1									1					3	14.29%
2 Bueno	1	1	1			1			1	1			1		1			1		1	1	11	52.38%
3 Regular				1	1						1	1		1		1			1			7	33.33%
4 Malo																						0	0.00%
5 Muy malo																						0	0.00%
Total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%

BASE 21 ENCUESTADOS



Los resultados arrojan que la más de la mitad de las encuestadas (52.38%) indican que la ubicación es buena, en segundo lugar con 33.33% indica que es regular, muy pocas personas indicaron que es muy buena(14.29%) y nos podemos dar cuenta que ninguna de las personas menciono malo y muy malo.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

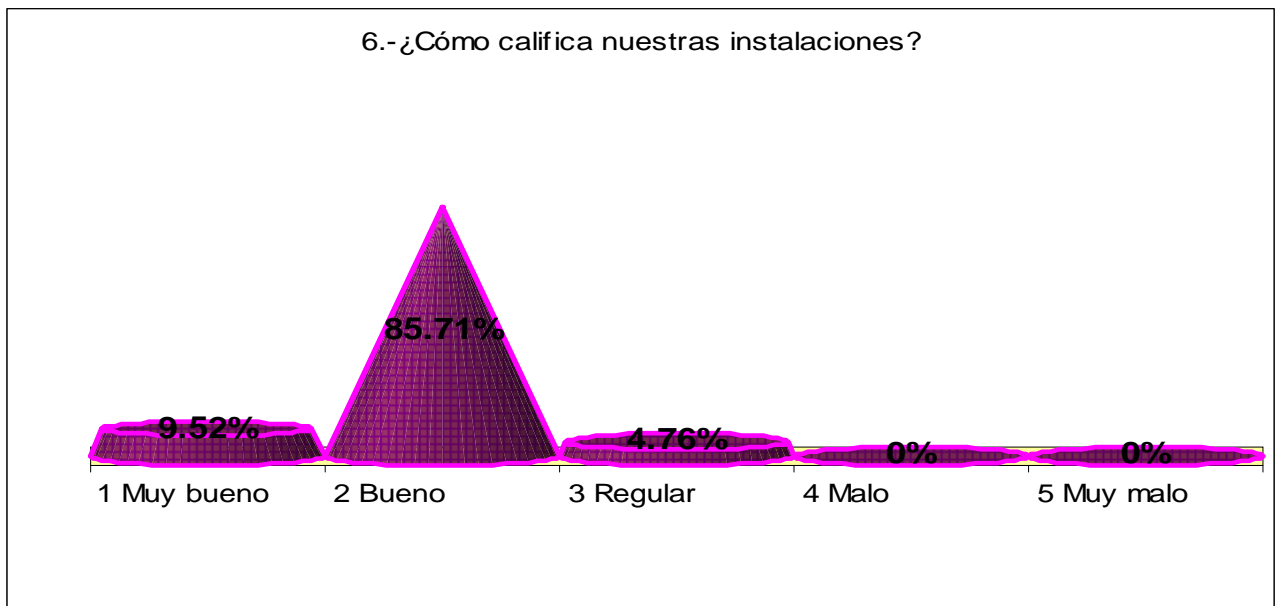
Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

6. ¿CÓMO CALIFICA NUESTRAS INSTALACIONES?

N° de cuestionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total	Porcentaje
6.- ¿cómo califica nuestras instalaciones?																							
1 Muy bueno									1										1			2	9.52
2 Bueno	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	18	85.71
3 Regular			1																			1	4.76
4 Malo																						0	0
5 Muy malo																						0	0
Total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100

BASE 21 ENCUESTADOS



Como se pueda apreciar en las dos gráficas anteriores el calificativo que se da a Acrópolis Medical Spa en cuanto a servicio e instalaciones es bueno; no podría quedar a tras este aspecto que son las instalaciones donde predomina con un 85.71% el calificativo de bueno, seguido con muy pocas opiniones (9.52%) el calificativo de muy bueno, en tercer lugar se encuentra regular (4.76%) como hemos podido observar ninguna opina que sea malo o muy malo.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

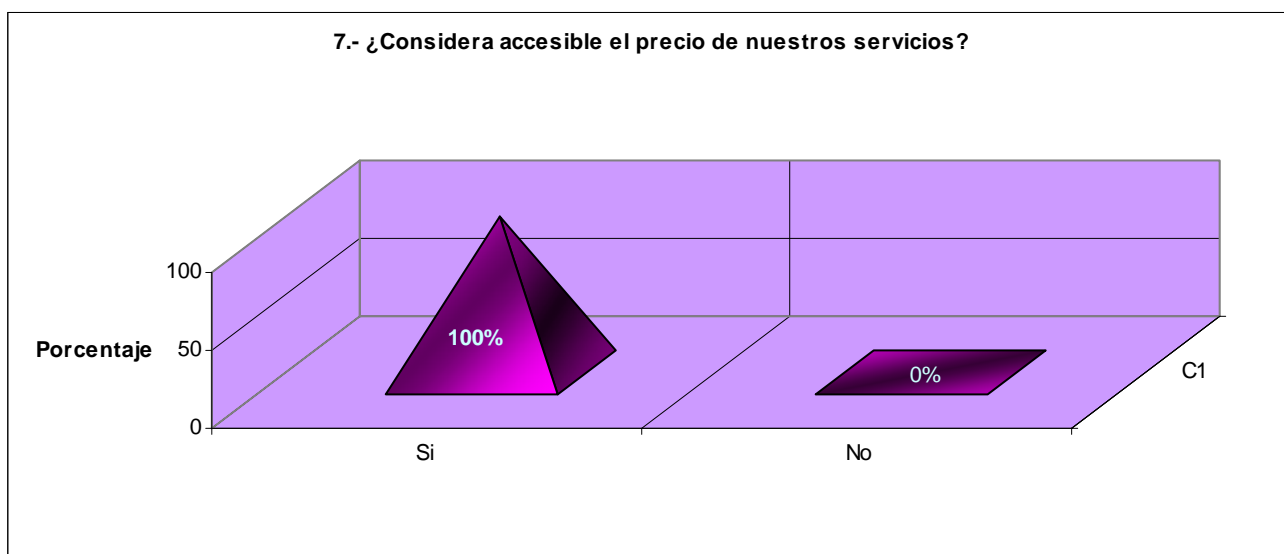
Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

7. ¿CONSIDERA ACCESIBLE EL PRECIO DE NUESTROS SERVICIOS?

N° de cuestionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total	Porcentaje
7.¿considera accesible el precio de nuestros servicios?																							
Si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%
%No																							0%
Total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%

BASE 21 ENCUESTADOS



Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

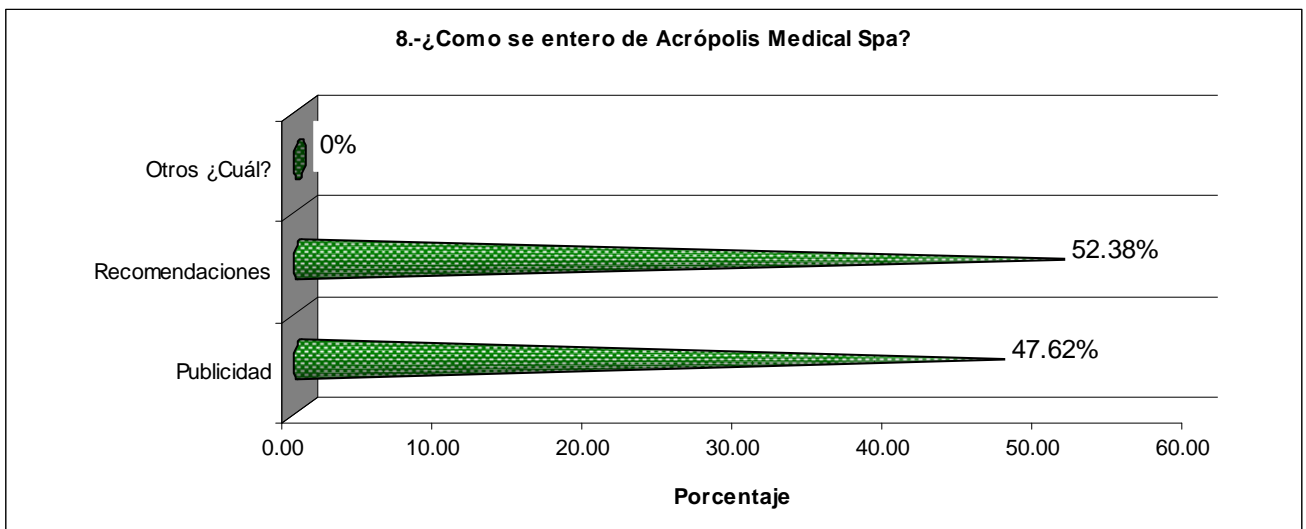
Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

8. ¿CÓMO SE ENTERO DE ACRÓPOLIS MEDICAL SPA?

N° de cuestionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total	Porcentaje
8. ¿Cómo se entero de Acrópolis Medical Spa?																							
Publicidad						1	1	1	1		1		1		1				1	1	1	10	47.62%
Recomendaciones	1	1	1	1	1					1		1		1		1	1	1				11	52.38%
Otros ¿Cuál?																						0	0%
Total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%

BASE 21 ENCUESTADOS



De las personas encuestadas que conocen Acrópolis Medical Spa la mayoría (52.38%) se ha enterado de la existencia de este por medio de recomendaciones, estando en segundo lugar con muy poca diferencia del primero por medio de publicidad (47.62%). Con esto se puede tener como conclusión que las personas que ya han utilizado el servicio se han sentido satisfechas y han querido compartir su experiencia.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

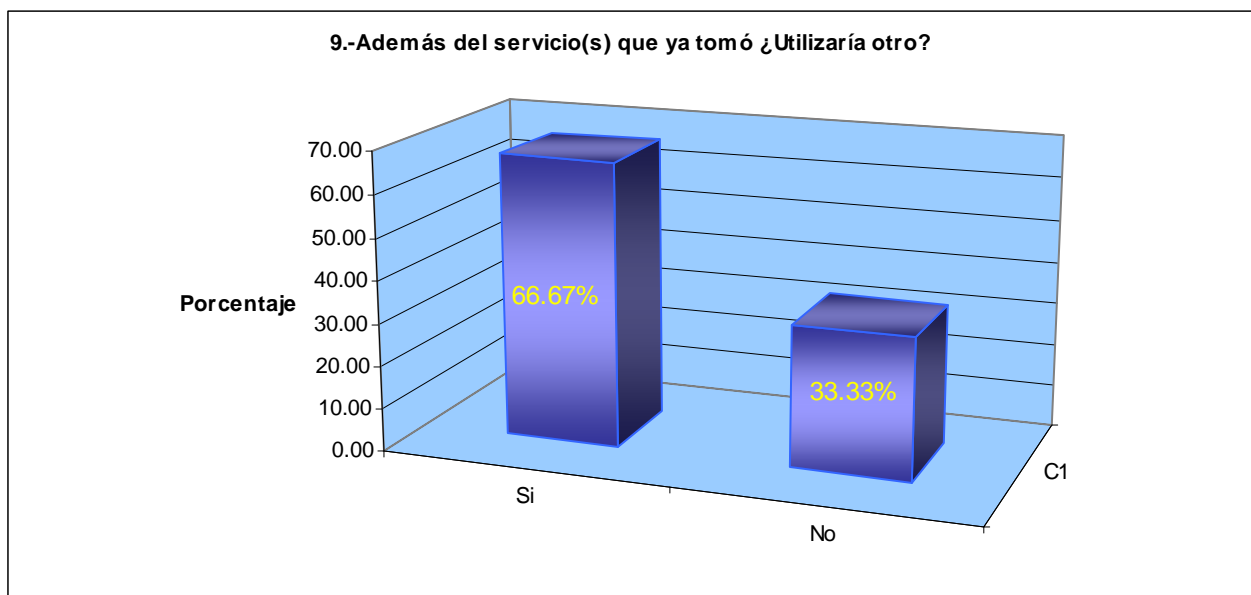
Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

9. ADEMÁS DEL SERVICIO (S) QUE YA TOMÓ ¿UTILIZARÍA OTRO?

N° de cuestionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total	Porcentaje
9. Además del servicio (s) que ya tomo ¿Utilizaría otro?																							
Si	1	1	1	1	1		1	1		1		1		1		1	1		1	1		14	66.67%
No						1			1		1		1		1			1			1	7	33.33%
Total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%

BASE 21 ENCUESTADOS



Esta es otra gráfica donde muestra y reafirma la anterior donde las personas que ya han utilizado un servicio, les gustaría adquirir otro, obteniendo que más de la mitad de las encuestadas (66.67%) contestaron afirmativo a la pregunta ya mencionada.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

10. SI LA RESPUESTA ES SI, ¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS UTILIZARÍA?

BASE 21 ENCUESTADOS

N° de cuestionarios	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total	Porcentaje
10. Si la respuesta es si, ¿cuál de los siguientes servicios utilizaría?																							
1 CONSULTAS																1				1		2	9.52%
2 CIRUGÍAS DE RINOMODELACIÓN																	1					1	4.76%
3 LIPOSUCCIONES				1			1									1			1			4	19.05%
4 ESTIRAMIENTO FACIAL CON HILOS		1								1												2	9.52%
5 TRATAMIENTOS POST CIRUGIA																						0	0.00%
6 TRATAMIENTOS REDUCTIVOS ATRAVÉS DE MEDICAMENTO	1		1					1						1						1		5	23.81%
7 SPA			1		1							1							1			4	19.05%
Total	1	1	2	1	1		1	1	0	1	0	1	0	1	0	2	1	0	2	2	0	18	85.71%

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

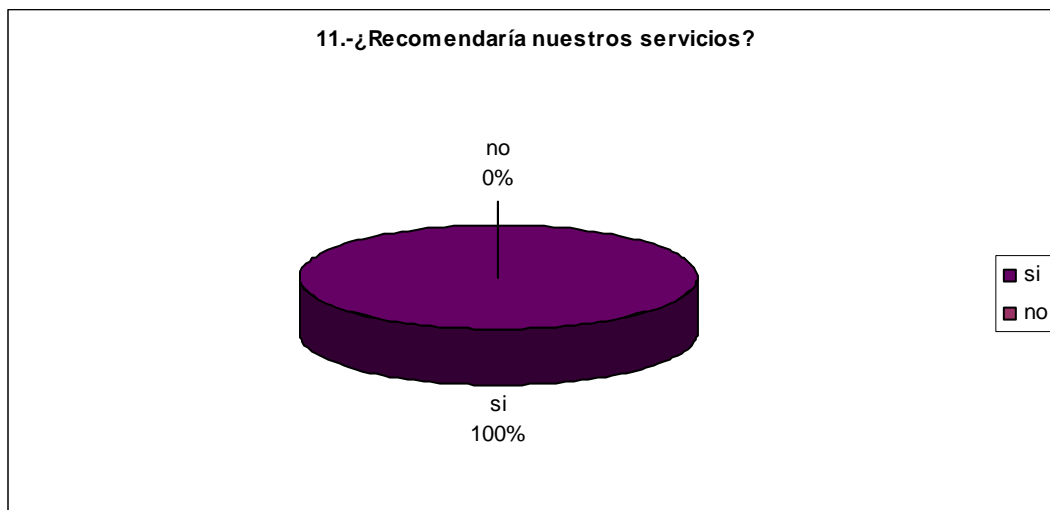
Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

11 . ¿RECOMENDARÍA NUESTROS SERVICIOS?

N° de cuestionarios	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total	Porcentaje
11. ¿recomendaría nuestros servicios?																							
Si	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100
No																						0	0
Total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100

BASE 21 ENCUESTADOS



Se puede observar en esta gráfica la confianza que se le tiene a Acrópolis Medical Spa ya que el 100% de las encuestadas afirmar si que recomendarían los servicio, y es así como por consecuencia cada vez más personas se enterar de la existencia de Acrópolis Medical Spa.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

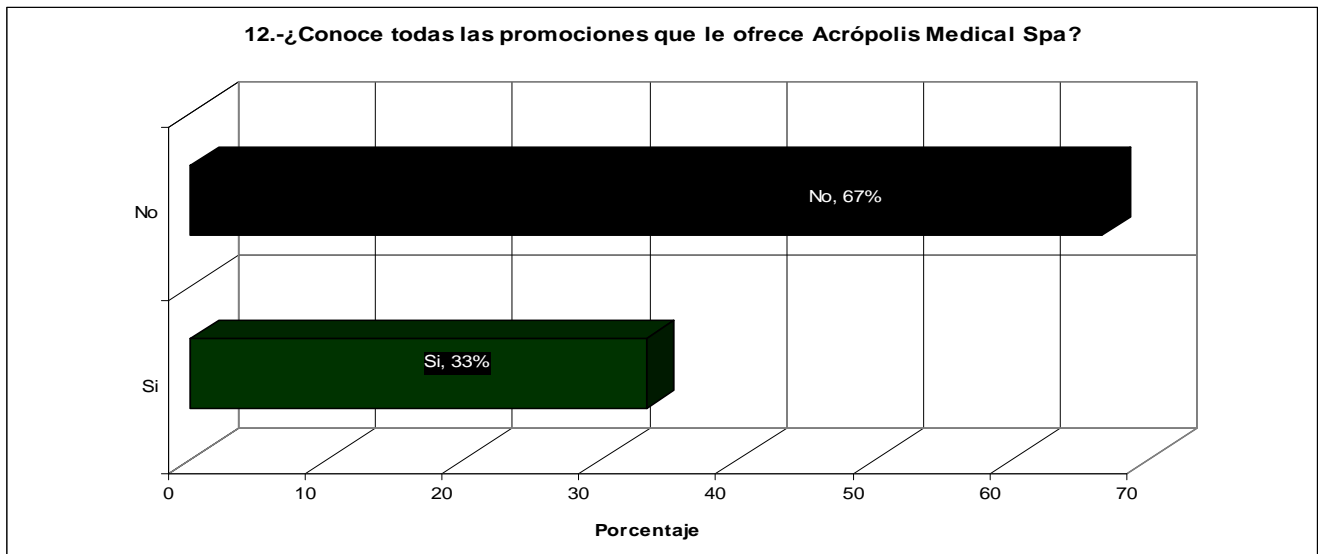
Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

12. ¿CONOCE TODAS LAS PROMOCIONES QUE LE OFRECE ACRÓPOLIS MEDICAL SPA?

N° de cuestionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total	Porcentaje
12)Conoce todas las promociones que le ofrece Acrópolis Medical Spa																							
Si	1	1						1			1					1		1			1	7	33%
No			1	1	1	1	1		1	1		1	1	1	1		1		1	1		14	67%
Total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100%

BASE 21 ENCUESTADOS



Aquí podemos notar que más de la mitad (67%) de nuestras encuestadas no conocen todas las promociones que ofrece Acrópolis Medical Spa, mientras que un 33% opina lo contrario. Es así como se entiende que hace falta una campaña publicitaria que haga conocimiento de todos los servicios que se ofrece.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

INFORME

- **Naturaleza**

Auditoria Administrativa

- **Alcance**

Toda la empresa

- **Antecedentes**

No existen

- **Objetivos**

1. Brindar a la organización los elementos necesarios para mejorar su funcionamiento.
2. Implementar un programa de trabajo que incluya guías de acción que permitan a la organización mejorar su desempeño.
3. Fomentar la satisfacción de las necesidades de los clientes.

PLANEACIÓN

Visión

Status: la visión sí se encuentra formalizada dentro de la empresa, es decir, está por escrito y bien definida. Sin embargo los empleados no se sienten identificados con ésta, porque no la conocen en su totalidad.

Recomendación: dar a conocer la misión durante la inducción de los empleados a la organización; asimismo, se puede colocar la misión en los pasillos y puertas de las instalaciones, con la finalidad de que los empleados la tengan presente. Ello es de suma importancia, porque es la forma en que el personal sabrá a donde se dirigen sus esfuerzos; cuál es la posición que se quiere tener en un futuro.

Misión

Status: al igual que la visión, sí se encuentra por escrito, y presente en los documentos que así lo requieren. La misión se formuló conforme a los servicios que ofrece la empresa y los beneficios que éstos brindan.

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--

A pesar de que los empleados no tienen presente textualmente la misión, si se identifican con ella.

Recomendación: igualmente colocar la misión en las instalaciones de la clínica, para que los empleados realicen sus tareas con la mejor calidad posible, y se brinden servicios que realmente satisfagan al cliente.

Asimismo, esto ayudará a que el personal se sienta parte de la organización.

Objetivos

Status: los objetivos fueron formulados por la dirección médica; principalmente, están enfocados en el área de marketing, por lo que es necesario plantear otros enfocados al resto de las áreas.

Recomendación: se deben formular nuevos objetivos enfocados al incremento en ventas y utilidades; al incremento en la rentabilidad y liquidez de la empresa. Por otro lado, se deben realizar nuevos objetivos enfocados a la mejora de los procesos y calidad de los servicios.

También deben revisarse los objetivos existentes, para saber si aún son aplicables a la situación actual de la empresa.

Por último, tanto la revisión como al formulación de los objetivos, debe realizarse por parte del director médico, así como un representante de cada área, con al finalidad de que éstos aporten ideas y el director tenga una visión más amplia para su formulación.

Estrategias

Status: están establecidas de manera formal y fueron planteadas por la dirección general o médica.

Recomendación: dado a que las estrategias ya existen, sólo sería útil revisarlas y actualizarlas si es que lo necesitan, con el objetivo de que sean las adecuadas a la situación actual de la clínica.

Políticas

Status: las políticas de cada área y procedimiento se encuentran ubicadas en el manual de procedimientos, y en otros documentos que así lo requieren.

Recomendación: revisar la vigencia y grado de aplicación de las políticas

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

existentes; asimismo se debe revisar el vocabulario que se utiliza en éstas, para saber si es el adecuado para que todo el personal de la empresa las entienda, comprenda y las lleve a cabo.

ORGANIZACIÓN

Estructura organizacional

Status: sí existen un organigrama formal dentro de la empresa, y las personas comprenden el lugar que ocupan en él, así como qué área está a cargo de ellos y cuál es la superior.

Recomendación: se debe revisar el organigrama y plantear una estructura nueva que se adecue al tipo de trabajo que se realice, es decir, una estructura de equipos, ya que la naturaleza de los servicios lo exige de esa forma. Dicha revisión debe realizarse en conjunto con todas las áreas, para que conozcan los cambios a la misma, y empiecen a identificarse con ella.

División y distribución de funciones

Status: los empleados conocen sus tareas y responsabilidades, ya que las funciones están bien definidas en el manual de organización de la empresa.

Recomendación: se debe realizar una actualización de las funciones, ya que las contenidas en el manual, no se han actualizado desde su elaboración.

También, se deben revisar para evitar una duplicidad de funciones y que falte alguna actividad por realizar.

Recursos humanos

Status: la rotación en los puestos es mínima, ya que el personal se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el ambiente en el mismo y el salario que recibe.

Recomendación: se deben implementar acciones y medidas para motivar a los empleados aún más, como actividades culturales y deportivas.

Cultura organizacional

Status: la cultura que prevalece en la empresa, es de respeto y cordialidad;

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

asimismo, está basada en el trabajo en equipo y una alta calidad en los materiales y servicios que se ofrecen.

Recomendación: en términos generales, prevalece una cultura organizacional adecuada, sólo sería necesario implementar una base más, que es la mejora continua en los procesos.

DIRECCIÓN

Liderazgo

Status

Los empleados de la clínica reconocen y aceptan el estilo directivo de manera óptima, aunque no hay una verdadera función liderazgo, en todo caso sería una función gerencial. Y su autoridad esta dada por el puesto que ocupa.

Recomendación:

El único aspecto que podría ser mejorado en el liderazgo de la empresa es que se fomente el estilo de manera más arraigada y que los empleados lo ejerzan en cada una de sus áreas y no se realice de manera lineal y jerárquica.

Comunicación

Status

La comunicación formal se realiza a través de reportes, e-mail, memorandums, y de manera personal. La comunicación informal se da de manera inherente pues la empresa es pequeña y todos los empleados se encuentran en constante interacción.

Recomendación:

Se podrían establecer ciertos controles en cuanto al manejo y entendimiento de la información, para cerciorarse que los empleados la reciban y comprendan satisfactoriamente.

Motivación

Status

Se otorgan algunos incentivos económicos y también verbales, como reconocimiento a los mejores médicos o empleados, pero no existe un sistema que apoye esto y se da de manera informal.

Recomendación:

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Sería recomendable que se consideren más incentivos en todos los niveles, aunque no es un aspecto esencial para el funcionamiento de la organización, si se realiza de manera formal puede reforzar la cultural organizacional.

Grupos y equipos de trabajo

Status

Existe una cultura de trabajo en equipo dentro de la empresa, ya que todos los empleados se complementan entre sí y se apoyan en la realización de sus funciones.

Recomendación:

El trabajo en equipo puede resultar muy útil en el mejoramiento del servicio al cliente, ya que al encontrarse en contacto directo con ellos pueden contribuir a resolver problemas que se presenten.

Tecnología de la información

Status

No existe un uso adecuado de la tecnología pues de lo contrario ayudaría a que muchos procesos se realizaran con mayor rapidez.

Recomendación:

Es esencial que se tenga mayor conocimiento en cuanto al apoyo en la tecnología como factor de optimización de funciones y procesos, por lo que los empleados deben tener mayor conocimiento en este rubro para poder usarlo de mejor manera.

Toma de decisiones

Status

Existe una centralización de la toma de decisiones.

Recomendación:

La dirección puede delegar algunas decisiones a niveles medios, como el administrador o los médicos asistentes, para de este modo quitarle carga de trabajo y responsabilidad a éste, pues en ocasiones no afectan de manera significativa dichas decisiones por lo que pueden ser delegadas sin problemas.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

Naturaleza

Status

Se utilizan principalmente para controlar los procesos de la empresa así como fortalecer las finanzas de ésta. Se basan en la misión y en metas, a su vez, las metas se establecen de acuerdo al resultado de la revisión de los controles. Asimismo se trata de que señalen los puntos críticos y se ajusten a la cultura organizacional.

Recomendación:

Lo importante de la etapa de control es que se analicen los resultados y que se de un seguimiento para corregir las desviaciones del desempeño. Asimismo debe existir una retroalimentación, es decir, que los empleados al finalizar cada auditoria tengan conocimiento de cuales fueron las fallas detectadas, para así mismos, que ellos también puedan realizar las mejoras.

Herramientas

Status

No se utilizan herramientas de ningún tipo ni gráficas, diagramas de flujo, gráficas de control, diagramas de dispersión. Se basan únicamente en el buzón de quejas y sugerencias de los clientes.

Recomendación:

Una problemática que existe en cuanto al control, es la falta de sistemas para optimizarlo tales como el uso de software o personal especializado en dicho rubro. Asimismo no se utilizan en gran cantidad los documentos referentes al control, únicamente los presupuestales.

Podría ser de gran utilidad que se difundan las herramientas de control utilizadas ya que el personal no tiene conocimiento del tema y no existe una cultura de control la organización.

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--

SERVICIO AL CLIENTE

Capacidad de respuesta

Status

Es de vital importancia cumplir con las expectativas de los clientes para la empresa, pues éstos son la base del funcionamiento, por lo que se tiene una buena capacidad de respuesta para lograr que se encuentren satisfechos con los servicios recibidos.

Recomendación:

Mantener la atención a todos los comentarios y sugerencias que se realicen para mejorar el servicio.

Capacitación

Status

Con respecto a la capacitación del personal, la dirección lo considera como fundamental para todos los empleados debido al tipo de servicios que se manejan en la empresa, considerando que todo el personal debe estar actualizado constantemente en cuanto a la realización de sus funciones, sean o no de índole médica.

Recomendación:

Se debe priorizar la capacitación de todos los empleados para que siga teniendo la imagen que tiene actualmente ante los clientes, y que la atención sea de primera calidad.

Mejoras, quejas y seguimiento

Status

Existe un buzón de quejas y sugerencias de los cuales se realiza un seguimiento minucioso de cada una, con la finalidad de mantener un servicio al cliente óptimo.

Recomendación:

Tomar como base la opinión de los clientes para realizar mejoras en el servicio y de esta manera incrementar la cartera de éstos y mantener los que ya se encuentran satisfechos con los servicios brindados.

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

INFORME

Etapas del proceso administrativo	Factores a revisar	Conclusiones	Recomendaciones
Planeación	Misión	La empresa cuenta con una misión y visión establecida por la Gerencia claramente definida y difundida en toda la organización	Mantener la comunicación y seguir informando a los nuevos integrantes de la misión y visión de la organización.
	Visión		
	Objetivos	La mitad de todos los objetivos establecidos se han cumplido	Hacer una revisión de los objetivos faltantes e identificar las causas por la que no se han llevado a cabo. Establecer un plan de acción para que se cumplan los objetivos que faltan.
	Procesos	Hay muy pocos procesos de control para poder cubrir todas las normas de calidad de todos los procesos	Implementar mas procesos de control para cubrir con todas las normas de calidad
	Políticas	El 70% de las políticas se han aplicado dando un déficit del 30%	Capacitar a todos los empleados para que cumplan con todas las políticas.
	Estrategias y Tácticas	Habiendo un total de 11 estrategias establecidas por la Gerencia solo 4 se han cumplido	Modificar las estrategias y crear un plan de acción para que facilite su cumplimiento.
Organización	Estructura organizacional	La empresa tiene muy bien establecidas todas las líneas de autoridad y responsabilidad.	Mantener bien estructurada la línea de autoridad para que en el momento de crecer se mantenga esa estructura.
	Cultura organizacional	Cuenta con una cultura organizacional optima lo que favorece a todos los empleados, mejorando el ambiente y la participación de los mismos para que la organización cuente con una mejora continua.	Mantener el desarrollo organizacional por medio de un equipo integrado para difundir esta cultura y valores siempre teniendo una mejora continua.
Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle		Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Dirección	Liderazgo	En la organización se percibe un liderazgo democrático ya que el Director permite la participación de los empleados, y ellos siempre respetando las decisiones del mismo	Integrar mas al equipo de la organización y tomando en cuenta sus opiniones para la toma de decisiones.
	Comunicación	La comunicación es muy clara ya que al ser una empresa pequeña no hay fallas en los canales de comunicación.	Continuar con los canales de comunicación establecidos.
	Motivación	El personal de confianza es el que mas incentivos recibe, siendo solo el 36% de los empleados.	Proporcionar más incentivos a todos los miembros de la organización para que trabajen más productivamente.
Control	Áreas de aplicación	Solo en 2 áreas de la organización se encontraron controles, y al ser 5 las áreas se concluye que hacen falta establecer en todas las áreas.	Extender los controles subjetivos a todas las áreas de la organización.
	Herramientas	Hay controles presupuestales pero todos van dirigidos al Gerente.	Integrar al administrador para que los controles presupuestales pasen por un filtro
	Calidad	Existen controles preventivos y de retroalimentación para mantener una mejora continua.	Certificarse con las normas ISO 9000

Elaboró:
Esparza Vanegas Renata
Mojica Domínguez Myriam
Uribe García Michelle

Revisó:
Enrique Benjamín Franklin
Fincowsky

Autorizó:
Roberto Carlos Borbolla
Alvarado

SEGUIMIENTO

Objetivo general

Una vez concluida la auditoria administrativa se pretende definir las propuestas pertinentes a seguir para dar un adecuado seguimiento, así como las recomendaciones dadas por la investigación que realizó el equipo auditor.

✚ La implementación se comprobará en todas las áreas en las que la institución acepte que se lleven a cabo las mejoras propuestas por el equipo auditor.

✚ El equipo auditor se compromete a apoyar en todo lo posible al área para implementar las mejoras

✚ Los resultados obtenidos con la implementación del o los proyectos implementados serán evaluados al término de un semestre.

✚ Una vez evaluado el resultado del proyecto, se procederá a adecuarlo conforme a las necesidades del área para implementar las mejoras como tales.

✚ Se elaborará un nuevo plan de trabajo para seguir mejorando y actualizando las recomendaciones implementadas dentro del área.

✚ El equipo auditor se compromete a entregar los informes que se consideren convenientes de las actividades y evaluaciones realizadas.

Elaboró: Esparza Vanegas Renata Mojica Domínguez Myriam Uribe García Michelle	Revisó: Enrique Benjamín Franklin Fincowsky	Autorizó: Roberto Carlos Borbolla Alvarado
--	---	--