

145



Universidad Nacional Autónoma de México

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

AUDITORÍA CLÍNICA EN EL CONSULTORIO
DENTAL DE PRÁCTICA PRIVADA.

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
CIRUJANOS DENTISTAS

P R E S E N T A N :

VERÓNICA FLORES ORTÍZ
JULIO CESAR LÓPEZ GAMBOA

DIRECTOR : C.D. ALFONSO BUSTAMANTE BÁCAME
ASESORA: DRA. MIRELLA FEINGOLD STEINER





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS:

A MIS PADRES CARLOS Y CONCEPCIÓN:

A los cuales agradezco el esfuerzo y la lucha incondicional por salir y sacarme adelante y el haber sembrado en mí el espíritu de superación, honestidad y sencillez.

A MIS HERMANOS MIRIAM, ANA Y YOVA:

Les agradezco el apoyo y la cercanía. Y muy en especial a mi hermana, la Psicóloga CLAUDIA ANAHÍ FLORES ORTÍZ, por su colaboración en la realización de ésta tesina.

A MI ESPOSO JULIO CESAR:

Por el amor y la comprensión brindada a cada momento.

A MIS PROFESORES:

Por proporcionarnos uno de los tesoros más valiosos: el conocimiento.

A MIS VERDADEROS AMIGOS:

En los cuales me apoye ininidad de veces.

VERÓNICA FLORES ORTÍZ

A MIS PADRES MIGUEL Y CRISTINA:

Agradezco todo el apoyo, esfuerzo y confianza que me brindaron para poder superarme.

A MIS HERMANOS MIGUEL, ELVIRA, ARMANDO, ALEJANDRA Y JUANITO:

Les agradezco el apoyo y la comprensión que me brindaron cuando más lo necesitaba.

A MI ESPOSA VERÓNICA:

Por su comprensión y la ayuda que me brinda en todos los momentos de mi vida.

A MIS MEJORES AMIGOS LUIS Y GERARDO:

Por su compañía en los buenos y malos momentos.

JULIO CÉSAR LÓPEZ GAMBOA

AL C.D. ALFONSO BUSTAMENTE BÁCAME, nuestro Director de Tesina, por todo el tiempo y el apoyo incondicional dedicado a la realización de éste trabajo.

A la DRA. MIRELLA FEINGOLD STEINER, nuestra Asesora de Tesina, por su participación en éste trabajo.

A la UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, FACULTAD DE ODONTOLOGÍA, por aceptarnos como parte suya y cobijarnos todos éstos años, logrando así cumplir parte de nuestras principales metas profesionales.

DEDICATORIA:

Dedico con mucho cariño y respeto a mis padres, CARLOS JACINTO FLORES LÓPEZ Y CONCEPCIÓN ORTÍZ CASTRO.

Y por supuesto, a mi bebé, "por siempre", JULIO CESAR LÓPEZ FLORES, el cual es una fuente de energía y una motivación en mi vida, porque una sonrisa suya vale más que toda una vida.

VERÓNICA FLORES ORTÍZ

Dedico éste trabajo a mis padres MIGUEL LÓPEZ ORTÍZ y CRISTINA GAMBOA MORALES, a los cuales admiro y quiero mucho.

A mi bebé, JULIO CESAR LÓPEZ FLORES, el cual llegó a mi vida en momentos importantes.

JULIO CESAR LÓPEZ GAMBOA

INTRODUCCIÓN.

Uno de los primeros sistemas administrativos que puede tomarse como registros contables y que producían documentos financieros, para tomar decisiones, tienen sus origen en el antiguo Egipto. Para la realización de éstas actividades se usaban los siguientes pasos:

- I. PLANEACIÓN
- II. REGISTRO Y CONTROL
- III. REVISIÓN Y CRÍTICA
- IV. ANÁLISIS, INFORMACIÓN E INTEPRETACIÓN

En el presente trabajo, se describe el concepto de Auditoría Clínica, su clasificación y los principales elementos para realizarla.

Nuestra principal intención es demostrar sus ventajas y desventajas, de tal forma que despierte interés en el Cirujano Dentista para llevarla a cabo. Asimismo mostramos su utilidad en el consultorio dental. Ya que el tener un sistema organizacional adecuado repercute en la calidad y calidez del tratamiento a la población.

Presentamos también un estudio en una población, acerca de que porcentaje de Cirujanos Dentistas conoce la Auditoría Clínica, sus ventajas y si utilizan algún tipo de sistema organizacional.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

1. Devenir histórico de la auditoría	1
2. Concepto universal de auditoría	5
3. Clasificación de la auditoría	8
3.1 Primer clasificación	8
a) De estados financieros	
b) De cumplimiento	
c) Operativa	
3.2 Segunda clasificación	10
a) El alcance y la finalidad del trabajo a desarrollar.	
• Auditoría de balance, de saldos o de estados financieros.	
• Auditoría detallada o de movimientos	
• Auditoría completa o de movimientos y saldos	
• Auditoría especial	
b) La época o periodo que abarca	
• Auditoría continua o permanente	
• Auditoría esporádica o eventual	
• Auditoría periódica	
c) La persona que la realiza	
• Auditoría externa	
• Auditoría interna.	

d) La fecha en que son aplicados los procedimientos de auditoría.	
• Auditoría detallada	
• Auditoría preliminar	
• Auditoría final.	
3.3. Tercera clasificación	13
a) El control interno	
b) Las técnicas de revisión.	
4. Tipos de auditores	14
4.1. Auditores independientes	
4.2. Auditores internos	
4.3. Auditores gubernamentales	
5. Funciones del auditor	17
6. La relación del auditor en la organización	18
7. Auditoría para la eficiencia	19
8. Psicología del auditor	21
9. Perfil del auditor	24
10. Tipos de problemas	25
10.1 Desajustes de corrección	25
10.2 Desajustes de optimización	25
10.3 Desajustes de innovación.	26

C A P Í T U L O 2

11. Metodología para la prevención, detección y solución de problemas organizacionales	27
--	----

12. Planteamiento	32
12.1 Módulo de planteamiento	34
12.2 Control de calidad y productividad total	36
12.3 Módulo de planteamiento 2	39

JUSTIFICACIÓN	43
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	43
HIPÓTESIS	43
OBJETIVO GENERAL	44
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	44
METODOLOGÍA	45
RESULTADOS	47
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	49
CONCLUSIONES	50
PROPUESTAS	51
ANEXOS	52

BIBLIOGRAFÍA

C A P I T U L O I

1. DEVENIR HISTÓRICO DE LA AUDITORÍA

La auditoría surge cuando un pueblo o grupo social es juzgado o domina a otro, bien sea a través de la política, la religión, la economía, las ciencias o por la fuerza. Así el pueblo o comunidad social avasallado tiene que pagar un tributo al que lo domina o gobierna; tributo hoy conocido como IMPUESTO. El pueblo o gobierno dominante requiere que los tributos que impuso le sean pagados correctamente y en un tiempo; y para cerciorarse del debido cumplimiento de ello, comienza a crear cuerpos de revisores que se encargan de esa FISCALIZACIÓN.

Ya durante la llamada Época de la Colonia, el ser juzgado se dio a través de la religión apoyada por la fuerza. Los grandes hacendados y grupos económicos tenían que pagar su diezmo al Virrey-Iglesia, y quien no lo hacía, con base en reportes de auditores, eran pasados al Tribunal de la Santa Inquisición. El dominio del clero era absoluto y la acumulación de riqueza fue impresionante, dominio que acabó con las llamadas Leyes de Reforma, promulgadas por Don Benito Juárez.

El nacimiento de la Revolución Industrial (1767), de la Industria Siderúrgica (1784), el invento de la máquina de vapor y el surgimiento del capitalismo, implementaron el nacimiento de nuevas formas de

organización fabril y comercial. Por lo tanto se perfeccionan y modernizan los procesos de contabilidad comercial y nacen nuevas corrientes en materia de contabilidad de costos.

Surgen las sociedades comerciales e industriales cada vez más grandes y con esto surgen también las disposiciones y regulaciones gubernamentales que solicitaban (no exigían) que los estados financieros de las empresas que tenían acciones colocadas entre el público inversionista fueran revisadas por contadores públicos independientes.

El gran pero es que en ese entonces no habían aparecido lo que hoy se conoce como Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados; dando lugar a que cada quien contabilizara como quisiera, como pudiera o como le conviniera. Tampoco existía lo hoy conocido como Normas y Procedimientos de Auditoría; y los auditores revisaban como querían o como podían y las más de las veces sus informes eran presentados a capricho y conveniencia de los dueños y administradores de la empresas emisoras de acciones, quienes a su vez los entregaban o mostraban a las autoridades y a los pequeños inversionistas cuando querían.

Todo lo anterior dió origen a una cadena de fraudes y engaños, que en combinación con pérdidas de mercado y problemas económicos, provocaron la Caída de la Bolsa de Valores de Nueva York en octubre de 1929.

En 1923, Franklin Delano Roosevelt (Presidente de Norteamérica) creó la Ley Sobre el Intercambio de Valores, la cual obliga a que todas las empresas emisoras que tienen acciones entre el gran público inversionista registren sus operaciones sobre bases y criterios contables homogéneos, aceptados por el núcleo social en el que convergen y por los contadores públicos. Y que los estados financieros que se generen sean revisados anualmente por contadores públicos independientes con base en normas y procedimientos de auditoría que sean de aceptación general por la comunidad contable. Esto con el fin de evitar que se repitiera lo sucedido en 1929.

Los dueños y administradores de estos nuevos tipos de organización hubieron de delegar en estructuras administrativas las tareas que de origen ellos vigilaban y cuidaban en su totalidad. Ahora ya el manejo de los recursos quedaba en manos de terceros que, aún cuando fueran subordinados, no dejaban de causarles inquietud en cuanto a la honradez y eficiencia con que estaban siendo utilizados, en especial los monetarios.

Una forma que encontraron los referidos para ejercer vigilancia y control sobre dichos recursos fue acudiendo a personal de su confianza que cuidaba y vigilaba por el buen uso y destino de ellos. Estas personas comenzaron a ser identificados como AUDITORES INTERNOS.

Estos se ocupaban principalmente de :

1. Detectar malos manejos en el uso de dinero.
2. De cuidar la organización, a través de los arqueos.
3. Elaboración de inventarios.
4. Vigilancia de captación de ingresos.
5. Soportes fehacientes de los egresos
6. Revisión de los estados financieros, y
7. Revisión del control interno.

Henry Fayol (Padre de la Administración) dijo en 1925 "Que el mejor método para examinar una organización y determinar las mejoras necesarias, es estudiar el mecanismo administrativo para detectar si la planeación, la organización, el mando, la coordinación y el control están siendo atendidos."

El Doctor James Mckinsey de 1935-1940 llegó a la conclusión de que todo negocio debe realizar una auditoría, que consistía en una evaluación en todos los aspectos.

Así en 1961, surge la "AUDITORÍA ADMINISTRATIVA" creada por William P: Leonard, la cual es definida de la siguiente forma "Es un riguroso proceso de evaluación, que incluye la medición de la calidad de las decisiones. Menciona también que las estructuras administrativas siempre habrán de estar en alerta para percibir los cambios que se dan en los negocios, para adecuar la administración a ellos."

En México en 1867, el Poder Ejecutivo, expide la primera reglamentación en relación con la "Administración y Contabilidad". Y en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917 se ratifica:

1. La existencia de la Contaduría Mayor de Hacienda, como órgano técnico del poder legislativo.
2. Crea el Departamento de Contraloría: que ejerce el control de los egresos públicos, principalmente. El cual en 1932 cede sus funciones a la Tesorería de la Federación y años más tarde se divide en diversas secretarías de estado.

Así el 30 de abril de 1981, surge el "Manual de Auditoría Gubernamental". En este mismo año se crea la Secretaría de la Contraloría General de la Federación, por el Presidente de la República, el Lic. Miguel de la Madrid Hurtado.

2. CONCEPTO UNIVERSAL DE AUDITORÍA

1. Significa verificar que la información financiera operacional y administrativa que se presenta es confiable, veraz y oportuna. Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se deben en la forma como fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos han sido observados y respetados; que se cumple con

obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Es evaluar la forma como se administra y opera teniendo al máximo el aprovechamiento de los recursos.

2. Es un proceso sistemático que obtiene y evalúa objetivamente la evidencia con respecto a declaraciones acerca de acciones económicas y eventos; dicho proceso determinará el grado de correspondencia entre éstas declaraciones y el criterio para comunicar los resultados a los usuarios interesados.

Varias partes de la definición ameritan un comentario especial:

- a) **PROCESO SISTEMÁTICO:** Comprende una serie de pasos lógicos, estructurados y organizados.

- b) **OBTENER Y EVALUAR EVIDENCIA DE MANERA OBJETIVA:** Significa examinar las bases para declaraciones y evaluar los resultados, sin desviaciones a favor o en contra de la persona que hace las declaraciones.

- c) **DECLARACIONES ACERCA DE ACCIONES ECONÓMICAS Y EVENTOS:** Son las protestas hechas por la entidad o por la persona. Incluyen información contenida en estados financieros, reportes internos de operación y declaraciones de impuestos.

d) GRADO DE CORRESPONDENCIA: Puede ser de dos tipos:

1. Cuantitativa: Faltantes

2. Cualitativa: Grado en que los estados financieros son razonables.

e) CRITERIOS ESTABLECIDOS: Son los estándares contra los cuales se juzgan las afirmaciones o representaciones. (Pueden constituir reglas prescritas por cuerpos legislativos).

f) LA COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS: Se realiza mediante un informe escrito que indique el grado de correspondencia entre las declaraciones y los criterios establecidos.

g) USUARIOS INTERESADOS: Son las personas que utilizan los hallazgos del auditor.

3. Es un examen planeado de una función llevada a cabo, ya sea determinando si el proceso se ajusta a los parámetros establecidos, o bien mediante un análisis crítico del producto o servicio resultante del proceso.

3. CLASIFICACIÓN DE AUDITORÍA

3.1. PRIMERA CLASIFICACIÓN.

A) AUDITORÍA DE ESTADOS FINANCIEROS

La realizan auditores externos, contratados por la compañía, cuyos estados financieros se examinan. Los resultados de éstas AUDITORÍAS se distribuyen entre una amplia gama de usuarios; por ejemplo, accionistas, acreedores, dependencias reguladoras y público en general. Esta clase de auditorías resultan necesarias para las sociedades anónimas grandes, son indispensables para un buen funcionamiento de los mercados nacionales de valores.

B) AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

Este tipo de auditoría comprende una revisión de ciertas actividades financieras y operativas de una entidad con el fin de detectar si se encuentran de conformidad con reglamentos especificados. El criterio establecido en este tipo de auditoría podrá provenir de una gran variedad de fuentes. Por ejemplo: La administración podrá exigir ciertos procedimientos de control interno, tales como depositar diariamente todas las entradas de efectivo de manera intacta y requerir dos firmas en los cheques de la compañía.

Las auditorías de cumplimiento podrán efectuarse con frecuencia durante el año, sobre un calendario semanal o mensual, o pueden realizarse de manera intermitente, o por sorpresa. Y lo realizan

generalmente empleados de la compañía, quienes ejercen una función de AUDITORES INTERNOS.

De igual manera, esta auditoría podrá fundamentarse en criterios establecidos por acreedores. Por tanto, en muchos casos, esta auditoría se realiza conjuntamente como subproducto de una auditoría sobre estados financieros.

C) AUDITORÍA OPERATIVA (AUDITORÍA ADMINISTRATIVA O DE RESULTADOS).

Una auditoría operativa involucra el estudio sistemático de las actividades operativas de una organización en relación con objetivos específicos. El alcance de la auditoría podrá comprender a toda la organización o a un subconjunto estipulado de ella. Con respecto a una empresa la auditoría podrá relacionarse con una división, departamento o sucursal, o bien con funciones tales como producción, mercadotecnia o procesamiento de datos.

Las auditorías operativas se utilizan para satisfacer tres objetivos:

1. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:

Los resultados de la organización se comparan con las políticas, estándares y metas establecidas por la administración.

2. IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES PARA MEJORAR:

De la evaluación del desempeño, el auditor reconoce oportunidades para obtener una mayor economía, eficiencia o eficacia.

3. ELABORACIÓN DE RECOMENDACIONES PARA MEJORAR O PARA ALGUNA ACCIÓN FUTURA:

Las recomendaciones variarán dependiendo de la naturaleza del problema y las oportunidades para mejorar. En algunos casos el auditor hará recomendaciones específicas. En otros, podría ser necesario que recomiende un estado adicional.

Las auditorías operativas podrán ser solicitadas por la administración o por terceros. Los resultados se reportarán a la persona que la solicitó.

3.2. SEGUNDA CLASIFICACIÓN.

Esta clasificación toma en cuenta los siguientes puntos:

A) EL ALCANCE Y LA FINALIDAD DEL TRABAJO A DESARROLLAR, comprende:

- **AUDITORÍA DE BALANCE (DE SALDOS O DE ESTADOS FINANCIEROS):**

Se realiza a base de pruebas selectivas y trata de determinar, la corrección de los saldos.

- **AUDITORÍA DETALLADA O DE MOVIMIENTOS:**

Es aquella que se lleva a cabo mediante la revisión de todos y cada uno de los movimientos operados en la contabilidad en un ejercicio a fin de establecer su corrección o incorrección, pero sin llegar a determinar saldos, únicamente la revisión de los movimientos. Esta clase de auditoría esta en desuso, además de que es tardada y costosa.

- **AUDITORÍA COMPLETA O DE MOVIMIENTOS Y SALDOS**

Es una combinación de las dos anteriores y consiste en la revisión de todos y cada uno de los movimientos operados en la contabilidad y en la determinación de los saldos.

- **AUDITORÍA ESPECIAL**

Es aquella que se efectúa a una cuenta o a un grupo de cuenta en particular. Se puede hacer a base de prácticas selectivas o en forma detallada.

B) LA ÉPOCA O PERIODO QUE ABARCA:

- **AUDITORÍA CONTINUA O PERMANENTE**

Se realiza continuamente, pudiendo efectuarse antes o después de registradas las operaciones en los libros. Es continua porque normalmente en las empresas en donde se tiene establecida, se cuenta con un auditor interno.

- **AUDITORÍA ESPORÁDICA O EVENTUAL**

Se efectúa en forma ocasional, de acuerdo con el deseo o capricho de los dirigentes del negocio, no teniendo periodo definido.

- **AUDITORÍA PERIÓDICA**

Se realiza en periodos perfectamente determinados o definidos.

C) LA PERSONA QUE LA REALIZA

- **AUDITORÍA INTERNA**

Es aquella que efectúa una persona que depende directamente de la empresa, sea o no contador público.

- **AUDITORÍA EXTERNA**

Es la que se realiza por un contador público, como profesional independiente, pudiendo en consecuencia, emitir su opinión en forma liberal, sin influencias de ninguna naturaleza.

D) LA FECHA EN QUE SON APLICADOS LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

- **AUDITORÍA DETALLADA**

Su objetivo primordial es la revisión de los sistema de control interno y procedimientos de contabilidad establecidos en la empresa, con el fin de proporcionar un memorándum de sugerencias y determinar los procedimientos de auditoría que van a aplicar en cada una de las áreas, así como su extensión y oportunidad.

- **AUDITORÍA PRELIMINAR**

Su objetivo consiste en adelantar el trabajo para entregar con tiempo los informes solicitados por el cliente.

- **AUDITORÍA FINAL**

Su objetivo consiste en conectar saldos de la auditoría preliminar y los del cierre del ejercicio, verificando aquellas partidas que hayan tenido variaciones importantes durante el periodo antes mencionado.

3.3. TERCERA CLASIFICACIÓN

Clasifica a la auditoría desde dos puntos de vista:

A) EL CONTROL INTERNO:

Se preguntan las distintas mecánicas que posibilitan fraudes, faltas de control o similares.

B) LAS TÉCNICAS DE REVISIÓN:

Enfatizan los procedimientos existentes en la empresa para comprobar la veracidad de las actividades que desarrolla.

Las conclusiones, luego de las respuestas al cuestionario de control interno y después de revisadas las actividades empresarias, se vuelcan en un informe para la dirección. Este informe resume las conclusiones profesionales a la finalización de la tarea del auditor.

4. TIPOS DE AUDITORES

Las personas contratadas para auditar acciones se clasifican en tres grupos:

4.1. AUDITORES INDEPENDIENTES

Son personas que prestan sus servicios en forma individual o son miembros de despachos de contadores públicos, que ofrecen sus servicios profesionales de auditoría a sus clientes. Por razón de educación, entrenamiento y experiencia, los auditores independientes están capacitados para realizar cada uno de los tipos de auditoría. Los clientes de los auditores independientes podrán incluir empresas con fines de lucro, organizaciones no lucrativas, dependencias gubernamentales e individuos.

Al igual que los médicos y los abogados, los auditores independientes trabajan por honorarios. Existen aspectos similares entre la función del auditor independiente de un despacho de contadores públicos y la de un abogado que presta sus servicios para un despacho legal. Sin embargo, existe también una diferencia muy importante, se espera que un auditor mantenga su independencia del cliente al realizar una AUDITORÍA y al reportar los resultados; por el contrario se espera que el abogado defienda a su cliente al prestar sus servicios legales.

La independencia del auditor involucra ciertas consideraciones, tanto conceptuales como técnicas:

- a) No debe tener prejuicios respecto al cliente sometido a auditoría.
- b) Debe actuar objetivamente ante quienes dependen de los resultados de la auditoría.

La mayoría de los auditores independientes tienen permiso para actuar como contadores públicos.

4.2. AUDITORES INTERNOS

Los auditores internos son empleados de las compañías que auditan.

Este tipo de auditor esta involucrado en una actividad independiente de evaluación, denominada AUDITORÍA INTERNA, dentro de una organización, como un servicio a esta. El objetivo de la AUDITORÍA interna es auxiliar a la administración a una más eficiente derogación de sus responsabilidades.

El logro de estos objetivos abarca numerosas actividades:

1. Estudiar y evaluar la adecuación, la firmeza y la aplicación de los controles confiables, financieros y de operación, y promover el control eficaz a un costo razonable.

2. Estudiar el cumplimiento de juzgar el grado en que cumple con las políticas, planes y procedimientos establecidos.
3. Estimar el grado en que se controlan los activos de la compañía y se salvaguardan contra todo tipo de pérdidas.
4. Evaluar la confiabilidad del desarrollo de datos administrados dentro de la organización.
5. Aprender los resultados de desempeño al desarrollar las responsabilidades asignadas.
6. Recomendar mejores formas de operación.

Estos profesionales participan en auditorías de cumplimiento y **AUDITORÍAS operativas**. Sin embargo, el trabajo de los auditores internos podrá complementar el trabajo de los auditores independientes en **AUDITORÍAS de estados financieros**.

4.3. AUDITORES GUBERNAMENTALES

Estos auditores son controlados por diversas dependencias gubernamentales a nivel local, estatal y federal. El trabajo que desarrollan incluye las tres clases de auditoría (de estados financieros, de cumplimiento y operativa).

5. FUNCIONES DEL AUDITOR

Agregar más valor al proceso de organización, a través de dos importantes conceptos:

1. **AGREGAR VALOR:** implica apoyar a la empresa para mejorar su calidad y productividad total (en todas sus áreas, en todos sus niveles, en todas sus tareas).
2. **A POSTERIORI:** El auditor agrega valor para un hecho consumado. La calidad ya ha sido dañada. A priori, el auditor agrega valor a tiempo, previene, y –por ende– mejora la calidad de la empresa y la hace más productiva.

Por lo tanto, esta nueva filosofía del trabajo profesional nos induce a asumir, que la función primordial del auditor consiste en una actividad preventiva, no como una actividad curativa.

La auditoría se convierte muchas veces en el último recurso de aquellos que no saben llevar una vida orientada a la prevención.

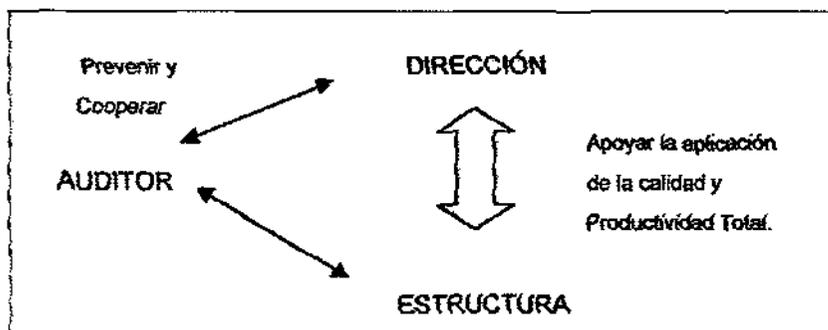
6. LAS RELACIONES DEL AUDITOR EN LA ORGANIZACIÓN

Tradicionalmente, la relación del auditor en la organización estuvo asignada por una mecánica de enfrentamiento con la estructura de la empresa. La arista positiva de tal enfrentamiento significa que la dirección descubre o conoce problemas aparentemente ocultos que el auditor le hace evidentes.

El auditor mantiene una actitud reticente hacia la cooperación para manifestar tales problemas e incluso para participar en la solución de los mismos. Por lo tanto un auditor puede determinar si la empresa ha funcionado según lo planeado por la dirección.

La calidad total, requiere de no competencia Dirección-Estructura sino cooperación, compenetración de las tareas grupales, desde lo más alto hasta el nivel operativo inferior.

El auditor debe realizar esta transformación basado en una exigente profesionalidad de su tarea (el debe conocer el basamento de la calidad y la productividad total) volcada hacia el apoyo de la empresa. El apoyo consiste en adelantarse y ayudar a prevenir problemas. Este será su mérito.



7. AUDITORÍA PARA LA EFICIENCIA

Este enfoque de prevención y cooperación para optimizar las actividades de la empresa, implica concebir a la auditoría como "protagonista" directa y constante del aumento de la eficiencia y –por ende– del proceso de calidad y productividad total. Tal protagonismo equivale a constituirse un verdadero AGENTE DE CAMBIO concentrado en crear condiciones para que cada tarea, cada operación que se este llevando a cabo en cualquier sector de la estructura sea realizada perfectamente, hasta en sus más mínimos detalles.

Las técnicas de Control de Calidad y Productividad Total (CCPT) tendientes a disminuir costos, incrementar la productividad y maximizar la calidad del trabajo serán los recursos que empleará la

Auditoría para favorecer EL CAMBIO ORGANIZACIONAL NECESARIO.

Este nuevo rol como agente de cambio con capacidad potencial para mejorar los procesos y obtener ahorros en rubros tales como:

- Materiales
- Equipo
- Energía
- Comunicación
- Tiempo de ejecución;

jerarquizará la imagen del auditor en la organización, quién asumirá la función como una verdadera inversión para su empresa.

Lo expuesto se corrobora si analizamos el concepto de **AGREGAR VALOR:**

Es casi el resultado de una ecuación matemática:

$$X + Y = Z$$

Siendo:

X: Valor de la empresa antes de la auditoría;

Y: Conclusiones –mejoras o cambios- informadas por la auditoría.

Z: Nuevo valor de la empresa, después de la auditoría, implementó las mejoras o cambios propuestos.

Como los términos de ésta ecuación son y deben ser cuantificados, el valor que se agrega es mensurable.

1. Disminuir un tiempo de proceso, es agregar valor.
2. Disminuir un costo es agregar valor.
3. Mejorar la calidad es también agregar valor.

Para los intangibles (elementos no cuantificables: atención a clientes, la imagen, etc.) el valor agregado en ellos significa mejorar los positivos y disminuir los negativos.

TODO LO QUE NO AGREGA VALOR ES DESPERDICIO.

8. PSICOLOGÍA DEL AUDITOR

Todo proceso de transformación organizacional, genera resistencia de aquellas personas de la empresa que se oponen y no interpretan adecuadamente las necesidades de cambio.

Los motivos de tal resistencia pueden ser:

1. Por sentirse los afectados tensos, ansiosos o amenazados. Estas sensaciones proceden a la manifestación del conflicto y son originadas, en casi todos los casos, por el desconocimiento de los objetivos perseguidos.

2. Las dificultades que le ofrece la reformatión del trabajo; ya que la persona hasta el momento conocía bien su tarea y, ahora debe comenzar un nuevo aprendizaje.

3. La tendencia a evitar esfuerzos adicionales. Esto sucede como consecuencia de la tendencia a considerar siempre eficiente y adecuado el propio sistema de trabajo y, "si es eficiente" ¿Porqué tomarse el trabajo de cambiarlo con el riesgo de tener que trabajar más ?

4. La posibilidad de deterioro del grupo; lo cual puede ocasionarse por:
 - a) Pérdida o sustitución de sus miembros.

 - b) Por la incorporación no deseada de nuevos individuos;

 - c) Por la pérdida de "estándares implícitos" que regulan la forma de efectuar (calidad del proceso) las tareas, así como el volumen producido que los miembros consideran exitoso.

d) Por la pérdida de su líder, etc.

5. Por ciertos intereses personales (Deshonestidad).

6. Por la posibilidad de perder prestigio, status, autoridad, poder, etc.

7. Por creer –los involucrados- que el cambio se produce porque han perdido la confianza de sus superiores y los juzgan ineficientes.

8. Por la presunción de que todo proceso de cambio tiene como finalidad última aumentar la intensidad de supervisión-control –y la cantidad de trabajo- o disminuir la dotación del personal.

A través del análisis empírico se ha detectado que la resistencia al cambio es directamente proporcional a la edad de los involucrados y a la antigüedad de las actividades . A mayor edad de las personas o a mayor antigüedad de las actividades mayor resistencia al cambio y viceversa. El temor aparece como un sentimiento preponderante.

Así mismo, al interiorizarse sobre la posibilidad de que se produzcan cambios, los individuos elaboran, en función de los recursos poseídos, estrategias defensivas –individuales o grupales- para oponerse e impedir – dentro de sus posibilidades- la materialización de los cambios.

9. PERFIL DEL AUDITOR

- No debe despertar temor o rechazo, sino confianza en los demás.
- Seducción y persuasión para generar aceptación y cooperación de los miembros del ente a auditar.
- Predisposición constructiva hacia el cambio. Capacidad para transformar. Lo cual implica sentido común, ideas novedosas e inteligentes (creatividad-innovación).
- Trato comprensivo sin utilizar palabras duras.
- Disposición para llevarse bien con la gente de todas las categorías, para lo cual debe sentir interés por los demás, ser capaz de comprender su mentalidad y percibir el motivo profundo de sus actos.
- Habilidad para fomentar la participación de los integrantes de los distintos sectores de la empresa.
- Saber escuchar
- Compromiso con la organización en la cual actúa.
- Ser cooperador crítico, evaluador contribuyente de los objetivos organizacionales e integrado a la operación.

Tales cualidades, junto con las tradicionales de absoluta profesionalidad, constituyen pilares básicos donde deberá apoyarse la metodología del trabajo a aplicar por el auditor para BRINDAR SOLUCIONES a los distintos TIPOS DE PROBLEMAS que pudieran surgir.

10. TIPOS DE PROBLEMAS

Los tipos de problemas que debe abordar el auditor son:

10.1. DESAJUSTES DE CORRECCIÓN

Actividades de la empresa que se han deteriorado y que deben ser corregidas para contribuir a un mejor funcionamiento de la organización.

10.2. DESAJUSTES DE OPTIMIZACIÓN

Son parte de una situación que podría llamarse normal y se trata de mejorarla. Es el caso en que se trata de hacer más y mejor con los mismos recursos. La tarea consiste en identificar e instrumentar vías de mejoramiento en la aplicación de los recursos disponibles que se traduzcan en ventajas de eficiencia o rentabilidad o ventajas competitivas de tipo intangible.

10.3 DESAJUSTES DE INNOVACIÓN

Sólo se trata de ver si hay algo favorable para la empresa que pueda convertirse en una innovación que mejore su productividad.

Los tipos de problemas o ajustes más comunes en base a ésta clasificación que pudieran presentarse en nuestra empresa son:

- **Procesos obsoletos**
- **Recursos ociosos o faltantes (humanos o materiales)**
- **Deficiente calidad de los recursos empleados**
- **Excesivo consumo de recursos (humanos o materiales)**
- **Tareas sobrantes y duplicadas.**
- **Tareas faltantes (que deberían realizarse para reducir costos, aumentar ingresos y mejorar el servicio al cliente).**
- **Recursos faltantes en el momento y lugar necesario**
- **Gastos injustificables**
- **Demoras o atrasos**
- **Excesivo espacio ocupado**
- **"CUELLOS DE BOTELLA"**
- **Excesivos tiempos de obtención de información**
- **Deficiente calidad del trabajo y –por ende– en la prestación de servicios al cliente.**
- **Excesivos tiempos de realización de trabajos**
- **Controles defectuosos, excesivos e inexistentes**
- **Sistemas deficientes de obtención de información,**

CAPITULO II

11. METODOLOGÍA PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS ORGANIZACIONALES

Planificar tareas y tiempos de auditor no es una misión azarosa. Involucra conocer bajo que metodología se cumplirán los objetivos de la auditoría acordada en la organización.

Sin una metodología coherente no habrá resultados positivos.

Por lo tanto, destacamos la necesidad de contar con un método riguroso. La ciencia lo hace, de ahí sus avances. El desarrollo de la profesión del auditor exige aplicar el método científico.

Mario Bunge, lo resume en cinco fases a saber:

1. PLANTEO EL PROBLEMA

1.1 Reconocimiento de los hechos: examen del grupo de hechos, clasificación preliminar y selección de los que probablemente sean relevantes.

1.2 Descubrimiento del problema: hallazgo de la laguna en el cuerpo del saber.

1.3 Formulación del problema: planteo de una pregunta que tiene la probabilidad de ser correcta; esto es, reducción del problema a su núcleo significativo, probablemente soluble y probablemente fructífero, con ayuda del conocimiento disponible.

2. CONSTRUCCIÓN DE UN MODELO TEÓRICO

2.1 Selección de los factores pertinentes: invención de suposiciones plausibles relativas a las variables que probablemente son pertinentes.

2.2 Invención de las hipótesis centrales y de las suposiciones auxiliares: propuesta de un conjunto de suposiciones concernientes a los nexos entre las variables pertinentes.

2.3 Traducción matemática: cuando sea posible, traducción de las hipótesis o de una parte de ellas, a alguno de los lenguajes matemáticos.

3. DEDUCCIÓN DE CONSECUENCIAS PARTICULARES

3.1 Búsqueda de soportes racionales: deducción de consecuencias particulares que pueden haber sido verificadas en el mismo campo o en campos contiguos.

3.2 Búsqueda de soportes empíricos: elaboración de predicciones sobre la base del modelo teórico y de los datos empíricos, teniendo en vista técnicas de verificación disponibles o concebibles.

4. PRUEBA DE LA HIPÓTESIS

4.1 Diseño de la prueba: planeamiento de los medios para poner a prueba las predicciones; diseño de observaciones, mediciones, experimentos y demás operaciones.

4.2 Ejecución de la prueba: realización de las operaciones y recolección de datos.

4.3 Elaboración de datos: clasificación, análisis, evolución, etc., de los datos empíricos.

4.4 Inferencia de la conclusión: interpretación de los datos elaborados a la luz del modelo teórico.

5. INTRODUCCIÓN DE LAS CONCLUSIONES EN LA TEORÍA

5.1 Comparación de las conclusiones con las predicciones: contraste de los resultados de la prueba con las consecuencias del modelo teórico, precisando en que medida ésta puede considerarse confirmando o desconfirmando. (inferencia probable).

5.2 Reajuste del modelo: eventual corrección o un reemplazo del modelo.

5.3 Sugerencias acerca del trabajo ulterior: búsqueda de lagunas o errores en la teoría y procedimientos empíricos, si el modelo ha sido desconfirmado; ha sido confirmado, examen de posibles extensiones y de posibles consecuencias en otros departamentos del saber.

En consecuencia, presentamos una Metodología para la prevención, detección y solución de problemas organizacionales, sustentada en el método científico, aplicable por el auditor – como agente de cambio.

Esta metodología, especialmente para combatir la entropía (y sus causas) de cada uno de los procesos existentes en la empresa, así como también para evitar que la calidad sea dañada y – a partir de ahí poder mejorarla, consta de las siguientes etapas:

D. PLANTEAMIENTO

La actividad a realizar por la Auditoría debe ser cuidadosamente planificada. Es un deber ineludible. Una vez aprobado el plan de trabajo por la Dirección de la empresa, los auditores comienzan a aplicar sus técnicas.

1. CONTROL DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD TOTAL

En la misma, serán aplicadas una serie de técnicas tendientes a conocer el ente auditado e identificar sus problemas de funcionamiento.

2. DIAGNÓSTICO

En ésta etapa se analizan las anomalías o desajustes actuales y potenciales detectados, y –fundamentalmente - sus causas; todo lo cual culmina con su respectivo plan de optimización.

3. DISEÑO DE SOLUCIONES

Implica crear –a nivel de detalle- el Modelo específico para eliminar las anomalías y sus causas, partiendo del plan de optimización. Es el auténtico Valor Agregado de la Auditoría juntamente con la siguiente etapa.

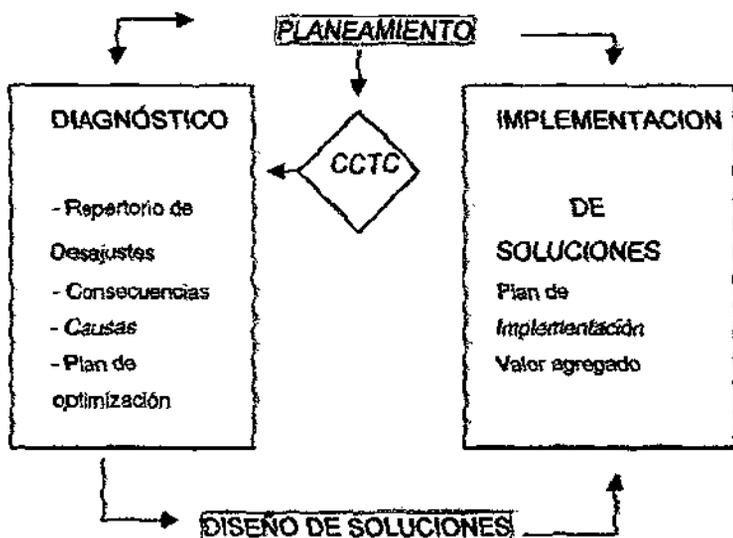
4. IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES

Constituye la aplicación concreta del Modelo de Soluciones en cada uno de los sectores de la empresa donde se encuentran l sus problemas y sus causas. Esta etapa, para lograr los objetivos de éxito establecidos (agregar valor), necesita ser planificada.

Como puede apreciarse, las primeras tres etapas (0, 1 y 2) se circunscriben – a través de una investigación sistemática- a la prevención o detención de problemas; mientras que las restantes (3 y 4), a las soluciones específicas. Todas ellas deben de ser asumidas como de aplicación secuencias y continua en un proyecto de CCPT.

Lo señalado podemos demostrarlo gráficamente :

CONTROL DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD TOTAL



Estas etapas, en la realidad no se cumplen en una forma tan autónoma o independiente como se le ha presentado, sino que existe cierta simultaneidad de aplicación, en distintos momentos, entre ellas.

12. PLANTEAMIENTO

El planeamiento es un proceso dinámico que debe iniciarse al comienzo de la labor de Auditoría y revisarse constantemente con el propósito de optimizarlo mediante modificaciones o adaptaciones sucesivas.

Esta etapa metodológica abarca mucho más que su producto final: el plan de trabajo de la Auditoría. Deberán considerarse, primeramente, una serie de aspectos vinculados con las características del ente, entre las que destacan su cultura organizacional.

Será necesario conocer bien la organización; pues, cuanto más sepamos de la empresa, contaremos con mayores probabilidades de planificar mejor y –por ende– de equivocarnos menos. Lo que no se planifique adecuadamente incidirá en el rendimiento del auditor y en el de las personas de la empresa que interactuarán con él.

Para facilitar una correcta materialización de la etapa de planeamiento, la hemos subdividido en dos módulos.

MÓDULO DE PLANEAMIENTO 1

Se circunscribirá –fundamentalmente– a la etapa metodológica siguiente: El CCPT, con el mayor nivel de detalles posibles, y a la etapa de diagnóstico.

MÓDULO DE PLANEAMIENTO 2

Referido a las etapas de diseño de soluciones e implementación de las mismas.

A continuación se tratará cada uno de los módulos señalados.

12. 1. MÓDULO DE PLANTEAMIENTO 1

Se atenderán las siguientes fases:

1. Objetivo de la gestión de auditoría

En cada oportunidad, el plan será elaborado para satisfacer los objetivos definidos con la Dirección de la Empresa: incremento de la productividad y maximización de la calidad del trabajo. La participación de todos será un ingrediente indispensable.

Se obtendrán los resultados esperados, sí y sólo sí, los componentes de la dirección y el personal superior (Gerentes y jefes) se identifican e involucran.

2. Grados de cooperación

Resultará necesario establecer los distintos grados de cooperación entre los integrantes de la estructura organizacional y la AUDITORÍA. Para este módulo se solicitará un equipo de trabajo compuesto de auditores y ciertos gerentes del ente, quienes interactuarán para materializar las tres fases siguientes (3, 4, y 5) de este módulo.

3. Reconocimiento inicial

Esta fase implica la adquisición, en forma paulatina, de un profundo conocimiento del objeto de estudio (empresa) con el fin de determinar con la mayor precisión:

- Cuáles son los procesos problemáticos a examinar.
- En qué sectores de la empresa se cumplen.
- Particularidades de la cultura organizacional existente.

4. Formulación del plan de trabajo

Aquí se deberá examinar:

- a) qué procedimientos y técnicas se aplicarán
- b) en qué unidades organizacionales
- c) cómo serán aplicados
- d) quiénes serán los responsables de aplicarlos
- e) cuánto serán aplicados (duración).

13. Control de avance y resultados obtenidos.

La marcha del plan, en cuanto a cumplimiento de plazos, deberá ser controlada.

Asimismo, los resultados alcanzados deberán ser analizados –a medida que se vayan obteniendo- con el fin de determinar si son los esperados o necesarios.

Para ello será necesario coordinar la frecuencia y contenido de los informes o reuniones de control entre los miembros del equipo de trabajo (auditores e integrantes de la empresa) intervinientes en cada actividad del Plan de Trabajo.

14. Aprobación del módulo de planeamiento

Comienza con una presentación ante la dirección, en la cual pueden surgir comentarios o decisiones que alteren algunos aspectos de las fases de éste Módulo. Tales cambios son analizados y presentados a la dirección en una reunión siguiente.

La dirección debe ser consultada periódicamente a lo largo de todo el Módulo, a los efectos de que no surjan sorpresas en el momento de la revisión final del Plan de Trabajo, y solamente sean consideradas discrepancias menores que no originen el reproceso completo de todo el Módulo.

12.2 CONTROL DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD TOTAL

La dirección de la empresa, continuará creando el clima social indispensable para propiciar la aceptación del trabajo profesional a realizar por la Auditoría y favorecer mayores sentimientos de participación, cooperación, confianza y entusiasmo en el personal de todas las jerarquías.

La técnica a utilizar en ésta etapa, cuya aplicación debe ser simultánea, conjunta y sistemática – ya que todo se relaciona -, son las siguientes:

A. ANALISIS ORGANIZACIONAL

Constituye la revisión crítica y sistemática del ambiente organizativo en que se desarrollan cada uno de los procesos administrativos, ya que es evidente su influencia en los resultados del trabajo, traducidos en niveles de productividad y calidad laboral.

Comprende tres factores principales: **estructura organizacional, lay out o disposición de oficinas y condiciones de trabajo.**

B. ESTUDIO DEL TRABAJO

Se basa en los siguientes puntos:

▫ ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS

Es la revisión crítica y sistemática de los modos existentes de realizar el trabajo administrativo. Implica examinar paso a paso, cada proceso para poder detectar cualquier inconsistencia, duplicación, retraso o trabajo innecesario.

▣ MEDICIÓN DEL TRABAJO

Considera dos componentes principales: la medición del tiempo empleado para ejecutar cada tarea y la medición del volumen de trabajo.

▣ COSTOS DEL PROCESO

Considerando que en la vida empresarial todo se traduce monetariamente, es posible determinar cuánto cuesta cada procedimiento administrativo. Considerando para esto la mano de obra, los materiales y los gastos indirectos.

▣ ANÁLISIS DE LA DISTRIBUCIÓN DE LA CARGA DE TRABAJO

▣ SOPORTE ESTADÍSTICO PARA AUDITORES

La preparación de estadísticas brinda precisión y credibilidad, constituyendo una sólida fuente para el análisis de productividad.

Los métodos estadísticos ayudan a comprender los procesos y a organizar las ideas de mejora que aparezcan al interpretar los datos obtenidos.

C. INVESTIGACIÓN OPERATIVA

Ciencia que se aplica en la resolución de problemas organizacionales.

Las mismas permitirán detectar oportunidades concretas de optimización del trabajo de oficina (reducir costos, eliminar errores, aumentar productividad y mejorar calidad); para lo cual será necesario formular las siguientes preguntas básicas, mientras se van aplicando cada una de ellas:

- a) ¿Qué se hace? ¿Para qué?
- b) ¿Cómo se hace? ¿Por qué se hace de ese modo?
- c) ¿Dónde se hace? ¿Por qué se hace allí?
- d) ¿Quién lo hace? ¿Por qué lo hace esa persona?
- e) ¿Cuándo se hace? ¿Por qué se hace en esa ocasión?

Tales preguntas no sólo permiten identificar desajustes sino también, las causas.

12.3 MÓDULO DE PLANTEAMIENTO 2

Contemplará las siguientes etapas:

A) REPERTORIO DE DESAJUSTES, CONSECUENCIAS Y CAUSAS

- a) Exposición

- **POR GRADO DE IMPORTANCIA** : desde lo que más valor agregaría a la empresa su solución, hasta lo que menos agregaría. Puede no ser urgente.
 - **POR URGENCIA**: lo que requiere mayor inmediatez de resolución.
 - **POR FORMA RESUMIDA Y ANALÍTICA** auxiliándose mediante gráficos y cuadros ilustrativos.
 - **IDENTIFICANDO CADA PROCESO**, las respectivas unidades organizacionales y personas involucradas.
-
- b) Se confirmarán aquellos problemas o errores relevantes que fueron anticipados a la Dirección para su rápida solución.
 - c) Considerando que las anomalías de un proceso, generalmente no son aisladas, se relacionarán con las existentes en otros procesos.
 - d) El conjunto de desajustes de varios procesos podría llevar a conclusiones de que la empresa toda debía ser observada en cuanto a sus sistemas y personas.
 - e) Ninguna conclusión debería ser un juicio de valor carente de fundamentación cuantificada. El auditor que adhiere a la calidad y productividad total mide, cuantifica y aconseja basado en factores concretos.

B) PLAN DE OPTIMIZACIÓN

El nuevo enfoque de la auditoría, como agente de cambio, de cooperar y comprometerse con la empresa corrigiendo problemas, no sólo detectándolos a posteriori, es lo que permite el lucimiento profesional y un mejor servicio a toda organización. Es decir, agrega valor cuando propone mejoras factibles.

Por tanto, las propuestas de soluciones inherentes al "Repertorio de desajustes, consecuencias y causas" deberán contemplarse en un **PLAN DE OPTIMIZACIÓN**, el cual contendrá los siguientes aspectos:

i) REPERTORIO PRELIMINAR DE SOLUCIONES

Consiste en detallar las actividades que se llevarán a cabo para eliminar los desajustes y sus causas, procedimientos y puestos de trabajo de la empresa. Dentro de las actividades se incluirán las referidas a las Pruebas de las soluciones diseñadas y a la Capacitación de los empleados y supervisores correspondientes.

ii) BENEFICIOS ESPERADOS

Ahorros o economías a obtener, mejor servicio, mayor simplificación del trabajo, menores tiempos y costos, mejor calidad; en síntesis: más calidad y productividad total como consecuencia de la aplicación de cada solución.

iii) RECURSOS NECESARIOS

Audidores e integrantes de la empresa que participarán y asignación de responsabilidades a cada uno en función de las actividades.

IV) TIEMPOS ESTIMADOS

Que demandarán cada una de las actividades y fechas probables de inicio y culminación de cada una de ellas.

V) DIFICULTADES PREVISTAS

Restricciones que podrían perturbar el proceso de cambio.

VI) CONTROL DE AVANCE Y RESULTADOS OBTENIDOS

VII) INVERSIÓN

Monto que asumirá a la empresa el cambio.

C. APROBACIÓN DEL MODULO DE PLANTEAMIENTO II

El plan de optimización, deberá ser aprobado por la dirección de la empresa.

La aprobación podrá ser efectuada en reuniones sucesivas en las cuales el informe podrá tener modificaciones.

Será necesario lograr una aprobación formal, con un verdadero compromiso de la dirección para llevar adelante el cambio, tomando las decisiones que hagan falta a lo largo de las restantes etapas del programa.

JUSTIFICACIÓN.

La Auditoría Clínica no se lleva a cabo en la mayoría de los consultorios dentales de práctica privada. Lo cual, les ocasiona problemas económicos, sociales, administrativos y fiscales. Todo esto repercute a nivel poblacional.

Incluso es difícil encontrar literatura concerniente a este tema.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Auditoría Clínica es un examen planeado de una función llevada a cabo, ya sea a través de nuestras propias normas o bien mediante un análisis crítico de los resultados. En el consultorio dental sería de gran utilidad porque evaluaría a cada momento el sistema organizacional empleado.

Sin embargo, su aplicación genera algunas desventajas, las cuales habría que poner en una balanza.

HIPÓTESIS

Ho. La auditoría clínica en el consultorio dental de práctica privada, sería de gran ayuda en la solución de problemas económicos, sociales y administrativos.

H1. La Auditoría Clínica en el consultorio dental de práctica privada no sería de gran ayuda en la solución de problemas económicos, sociales y administrativos.

OBJETIVO GENERAL

Identificar la utilidad de aplicar la auditoría clínica al consultorio dental de práctica privada.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Enunciar que el llevar a cabo una auditoría daría solución a muchos problemas de organización del consultorio dental.

2. Definir que una auditoría no sólo destaca lo que se hizo mal, sino corrige a tiempo (previene) las fallas, pues la verdadera causa de los problemas se esconde detrás de los hallazgos.

3. Definir a la Auditoría clínica como una "Agente de Cambio".

METODOLOGÍA

1. PARTICIPANTES:

Cincuenta C.D. con consultorio dental de la zona de Cuauhtepac Barrio Bajo y Barrio Alto, México, D.F., de la Delegación Gustavo, A. Madero. Cuyos límites son:

Norte: Sierra de Guadalupe,

Sur: La Pastora,

Oriente: Tlalnépantla y,

Poniente: San Juanico.

2. DISEÑO:

El diseño empleado en el presente trabajo es de tipo:

- **DOCUMENTAL:** Se realizó la investigación bibliográfica y la búsqueda de algunos artículos en Internet.
- **ESTUDIO DE CASOS:** Estudios sobre el desarrollo y estado de un grupo.

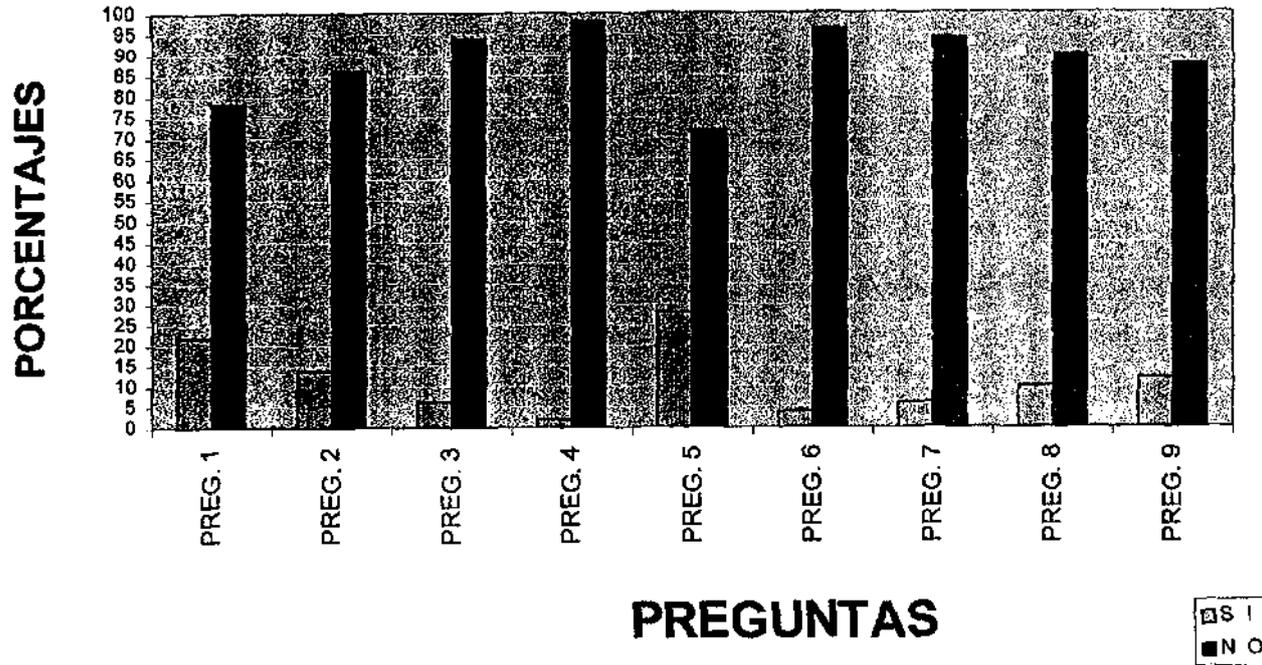
- **TÉCNICA DE CAPTACIÓN DE DATOS:** Entrevista estructurada (ver anexo) realizada en los Turnos Matutino y Vespertino, con una duración aproximada de 10 minutos cada una. Se llevaron a cabo en 15 días.

3. POBLACIÓN DE ESTUDIO Y MUESTRA:

UNIVERSO: Existen 112 consultorios en total en ésta zona.

MUESTRA: 50 C.D. con consultorio dental particular.

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA SOBRE AUDITORÍA CLÍNICA



GRÁFICA 1. La gráfica arriba presentada muestra la frecuencia de respuestas si o no de una muestra de Cirujanos Dentistas, respecto al conocimiento y uso de la auditoría clínica.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la gráfica anterior, se puede observar que:

- Sólo el 22% de los C.D. conocen que es la Auditoría Clínica.
- Sólo el 14% cree que la Auditoría Clínica podría mejorar la calidad y optimización del consultorio dental.
- Sólo el 6% utiliza un tipo de organización para guiar su consultorio dental.
- Sólo el 10.33% conoce algunas de las muchas ventajas de aplicar la Auditoría Clínica al sistema organizacional de su consultorio dental.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

ACTIVIDAD	FECHA
• Elaboración de la entrevista	26 feb – 02 mar
• Revisión de la entrevista	05 mar – 07 mar
• Aplicación de la entrevista	12 mar - 23 mar
• Evaluación	26 mar – 30 mar
• Elaboración de la presentación de los datos (gráfica)	26 mar – 30 mar
• Interpretación de resultados	26 mar – 30 mar
• Revisión de los temas anteriores	02 abr – 04 abr

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

CONCLUSIONES

1. La auditoría clínica es capaz de detectar la eficiencia de un sistema organizacional, ya implementado y no sólo se enfoca a los estados financieros.

2. La auditoría clínica es un agente de cambio, capaz de detectar errores a priori y a posteriori, de ahí la importancia de aplicarla.

3. El tema de auditoría clínica es muy interesante, pero muy extenso y el tiempo para la realización de una tesina demasiado corto. Creo que nos hizo falta un poco de tiempo para presentar un ejemplo de su aplicación en un consultorio dental y seguir los resultados. Pues nosotros nos abocamos principalmente a la teoría, que es básica para el ejercicio de cualquier actividad.

4. Sinceramente al elegir el tema de Auditoría clínica, no pensábamos que ésta, pudiera ser tan útil para nosotros.

5. Finalmente, como se ha mencionado, la Auditoría Clínica es de gran ayuda en la solución de problemas económicos, sociales y administrativos, y es un método que no se emplea ni se conoce en ésta población.

P R O P U E S T A S

1. Resultaría útil llevar a cabo un curso sobre Auditoría Clínica para C.D., pues muchas veces las cosas no se utilizan por ignorancia o por tener la idea de que puede ser complicado. En otros casos el miedo al cambio, es un factor determinante.

2. Una vez aplicado el curso podría realizarse un Manual sobre Auditoría Clínica, en el que de manera breve y sencilla se describiera paso a paso su elaboración.

6. Piensa que la auditoría clínica mejoraría la calidad de su trabajo y por ende la prestación de servicios a clientes

SI NO

7. Cree que la aplicación de la auditoría clínica mejoraría sus sistemas de obtención de información

SI NO

8. Cree que la auditoría clínica podría darle ideas sobre la organización del espacio en su consultorio dental.

SI NO

9 . Cree que la auditoría clínica le demostraría un excesivo consumo de recursos (materiales y humanos) en beneficio de su consultorio dental

SI NO

BIBLIOGRAFÍA

- Donald H, (1995). Auditoría, Integración de Conocimientos y Procedimientos, Editorial Limusa, México
- Perel Vicente, (1997) Auditoria para la calidad. Editorial Macchi, Buenos Aires.
- Pérez Torano Luis Felipe, (1995). Elementos de Auditoría Contemporánea México.
- P. Walker Frank, (1995). Manual para la Auditoría de pequeñas y medianas empresas, Editoriales Contables y administrativas, México.
- Sánchez Alarcón Francisco Javier, (1995) Programas de Auditoría. Editorial ECAFSA, Séptima, México.
- Santillana González Juan Ramón, (1996) Auditoría 1, Editorial ECAFSA, México.
- Santillana González Juan Ramón, (1997) Manual de Auditoría (Elementos de Auditoría) TOMO 1, ECAFSA, México.

Zieger, S. Richard, et. al, (1997), Auditoria Moderna, Segunda, Editorial Continental S.A. de C.V. México.

<http://www.the-cao-ltd.demon.co.uk/certificate/Index.html>.