

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La realización del presente proyecto Modelo de Auditoría de Gestión para la Unidad de Cartera y Cobranza de la Dirección Provincial de Imbabura del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, permitió mediante su desarrollo establecer un mejoramiento en eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética, en las actividades que desempeña cada uno de los funcionarios de la unidad de cartera y cobranza, planteando mejoras tendientes a optimizar su rendimiento, en la atención a los usuarios y así cumplir con el plan estratégico institucional a menor costo y tiempo.

Dentro del estudio se logró determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, a través de la aplicación de las técnicas de auditoría como son la entrevista y la encuesta, las mismas que fueron tomadas en cuenta para el desarrollo del Modelo de Auditoría de Gestión y que sirvieron como base para el diseño de programas de auditoría

Para alcanzar un mejoramiento institucional se ha diseñado procedimientos e indicadores de gestión, que permitieron evaluar el desempeño laboral de la unidad a través de la medición de trabajo por resultados.

Los impactos del modelo se realizaron en los siguientes aspectos: social, ecológico, educativo, económico y ético, demostrando la importancia del presente trabajo.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

The realization of this project Management Audit Model for Portafolio and Collecting Unit of the Provincial Imbabura the Social Security Institute, allowed by means of their development to establish an improvement in efficiency, effectiveness, economy, ecology and ethic in activities played by each of the officers of the portfolio and collection unit, raising improvements aimed to optimize performance, in serving users and to comply with the corporate strategic plan at lower cost and time.

Inside of the study was possible to determine to the strengths, weaknesses, opportunities and threats, through the application of audit techniques such as interviews and the survey, they were taken into account in the development of the Model Audit and Management and served as a basis for designing audit programs.

To achieve institutional improvement has been designed procedures and performance indicators that they allowed to evaluate the job performance of the unit through work measurement results.

The impacts of the model were made in the next aspects: social, ecological, educational, economic and ethical, demostrating the importance of the implementation of this work.