

## **RESUMEN**

La demanda de los servicios de salud entregados por el Ministerio de Salud Pública, por la falta de recursos materiales, tecnológicos, humanos y económicos han generado la necesidad de que usuarios de este servicio, tengan que recibir atención en instituciones que conforman la Red Pública Integral de Salud y en Unidades de Red Privada, incluido aquí el Hospital de Especialidades de las Fuerzas Armadas, que a la fecha brinda sus servicios a toda la ciudadanía, esto ha generado un incremento de cuentas por cobrar del Hospital, por ello se ve la necesidad de la aplicación de la Auditoría de Gestión a la Unidad de Crédito y Cobranzas que parte con el conocimiento preliminar del Hospital, levantamiento de procesos, evaluación del Sistema Control Interno y cálculo del riesgo de auditoría. En base a los resultados obtenidos en el informe de control interno la auditora realizó los programas de auditoría, que fueron ejecutados a través de la aplicación de técnicas y procedimientos, que le permitió obtener suficiente evidencia que fue plasmada en los papeles de trabajo y hojas de hallazgos de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones a los servidores relacionados, a quienes se les comunicó de los hallazgos encontrados e invitó a la lectura correspondiente, posteriormente se realizó la matriz de seguimiento de recomendaciones con los tiempos en los cuales serán aplicadas, esto le permitirá al Hospital obtener mejoras en los niveles de eficiencia, eficacia, economía y ética de los procesos de la Unidad de Crédito y Cobranzas.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **AUDITORÍA DE GESTIÓN**
- **CRÉDITO Y COBRANZAS**
- **EFICIENCIA Y EFICACIA**
- **CONTROL INTERNO**
- **RIESGO DE AUDITORÍA**

## **ABSTRACT**

The demand for health services delivered by the Ministry of public health, due to the lack of materials, technological resources, human and financial have generated the need for users of this service, have to receive care in institutions that make up the network public health and Integral units of private network, also included the Hospital of specialties of the armed forces that date provides its services to all citizens, this has led to an increase in accounts receivable from the Hospital, therefore the need for the implementation of the management audit is unit credit and collections which starts with preliminary knowledge of the Hospital, lifting of processes, evaluation of the system of Internal Control and risk of audit. Based on the results of the internal control report the auditor performed audit programs, which were executed through the application of techniques and procedures, which allowed him to obtain sufficient evidence that was embodied in work papers and leaves of findings of the audit with the respective conclusions and recommendations to related servers , to whom communicated you found findings and invited the relevant reading, later held the matrix of follow-up recommendations with the times in which they will be applied, this will allow the Hospital achieve improvements in levels of efficiency, effectiveness, economy and ethics of unit credit and collections processes.

### **KEY WORDS:**

- **MANAGEMENT AUDIT**
- **CREDIT AND COLLECTIONS**
- **EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS**
- **INTERNAL CONTROL**
- **AUDITING RISK**