



Universidad
Nacional
de Loja

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera De Contabilidad y Auditoría

Auditoría de Gestión a los Productos Ktaxi y Clipp de la Empresa Kradac Cía. Ltda., de la Ciudad de Loja. Periodo 2022

Trabajo de Integración Curricular previo a
la obtención del título de Licenciada en
Contabilidad y Auditoría

AUTORA:

Celena Stefania Maldonado Armijos

DIRECTORA:

Lic. Elida Alvarado Jaramillo, Mg.

LOJA – ECUADOR

AÑO 2024

Loja, 17 de mayo 2024

Lic. Elida del Cisne Alvarado Jaramillo, Mg.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP DE LA EMPRESA KRADAC CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE LOJA. PERIODO 2022**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Contabilidad**, de autoría de la estudiante **Celena Stefania Maldonado Armijos, con cédula de identidad Nro.1105614703**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación del mismo para su respectiva sustentación y defensa.

Lic. Elida del Cisne Alvarado Jaramillo, Mg.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Celena Stefania Maldonado Armijos**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma

Cédula de Identidad: 1105614703

Fecha: 17/Mayo/2024

Correo electrónico: celena.maldonado@unl.edu.ec

Teléfono: 0980391212

Carta de autorización por parte de la autora, para consulta, reproducción parcial o total y publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **Celena Stefania Maldonado Armijos**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP DE LA EMPRESA KRADAC CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE LOJA. PERIODO 2022**, como requisito para optar el título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular o que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 17 días del mes de mayo del dos mil veinticuatro.

Firma:

Autora: Celena Stefania Maldonado Armijos

Cédula: 1105614703

Dirección: Loja barrio Plateado Bajo

Correo electrónico: celena.maldonado@unl.edu.ec

Celular: 0980391212

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora: Lic. Elida del Cisne Alvarado Jaramillo, Mg.

Dedicatoria

Dedico mi Trabajo de Integración Curricular en primer lugar a Dios, por brindarme la oportunidad de vivir y por acompañarme en cada paso de mi camino. También, quiero expresar mi profundo agradecimiento a mis queridos padres, quienes han sido mi apoyo inquebrantable y mi fuente de fortaleza. En especial, quiero honrar a mi madre, **María**, quien ha sido el sólido pilar de mi vida. Su amor incondicional ha sido mi guía constante y su apoyo fundamental en la búsqueda de mis metas y sueños, mi padre, **Guillermo**, quien me ha respaldado de manera incondicional en todo momento, brindándome paciencia y confianza en cada paso de mi trayectoria, también a mi querido novio, **Stalin**, le agradezco por sus palabras de aliento, apoyo inquebrantable y motivación en los momentos más desafiantes. Su presencia ha sido una luz en mi camino, inspirándome a perseverar y superar las adversidades, a mis hermanos, con un agradecimiento especial a **Valeria**, por su apoyo constante. También, agradezco a mis cuñados y sobrinos por su cariño y respaldo, a mis amigas **Cris, Helen, Daniela y Josselyn** por su inquebrantable apoyo ha sido una fuente de fortaleza en mi vida y finalmente, quiero expresar mi gratitud a toda mi familia en general, quienes han desempeñado un papel fundamental en mi camino y han hecho posible alcanzar esta meta en mi vida. Su amor y apoyo han sido invaluable en mi crecimiento personal y profesional.

Celena Stefania Maldonado Armijos

Agradecimiento

Presento mi más sincera gratitud a la Universidad Nacional de Loja y a la Facultad Jurídica, Social y Administrativa, a la planta docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría. quienes con la más impecable responsabilidad y experiencia se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro ya que sencillo no ha sido, gracias por trasmitirme sus conocimientos.

Mi agradecimiento especial a la Licenciada Elida del Cisne Alvarado Jaramillo, por su sabia dirección y experiencia fueron fundamentales para brindarme el conocimiento necesario para el desarrollo exitoso del Trabajo de Integración Curricular. Su apoyo fue un pilar fundamental para su finalización. Estoy enormemente agradecido por su invaluable guía y dedicación durante todo el proceso.

Finalmente, de manera especial, un agradecimiento sincero y profundo al Gerente General de la Empresa Kradac Cia Ltda, de la misma manera Ing. Soledad Armijos por facilitarme la información necesaria para el desarrollo de mi Trabajo de Integración Curricular.

Celena Stefania Maldonado Armijos

Índice de Contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de Contenidos	vii
Índice de Tablas:	viii
Índice de Figuras.....	ix
Indice de Anexos	x
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract.....	4
3. Introducción	5
4. Marco Teórico	6
5. Metodología	49
6. Resultados	50
7. Discusión	203
8. Conclusiones	205
9. Recomendaciones	206
10. Bibliografía	207
11. Anexos	210

Índice de tablas:

Tabla 1. Clasificación de Empresas.....	6
Tabla 2. Clasificación de Auditoria.....	19
Tabla 3. Modelo de Contrato.....	27
Tabla 4. Modelo de Orden de Trabajo	28
Tabla 5. Modelo de Notificación Inicial	29
Tabla 6. Modelo de Hoja de distribución y Tiempo	30
Tabla 7. Modelo de Hoja de Índices	30
Tabla 8. Modelo de Hoja de Marca.....	31
Tabla 9. Indicadores de Gestión	34
Tabla 10. Modelo de Análisis FODA.....	36
Tabla 11. Modelo de nivel de riesgo.....	38
Tabla 12. Modelo de Programa de Auditoria	40

Índice de Figuras

Figura 1. Flujograma del Proceso de la Auditoria de Gestión	26
--	----

Índice de Anexos

Anexo 1. Oficio de Designación de directora de Trabajo de Integración Curricular .	210
Anexo 2. Ruc	211
Anexo 3. Plan Operativo Anual 2022 Ktaxi	213
Anexo 4. Plan Operativo Anual 2022 Clipp	215
Anexo 5. Estado de Situación Financiera año 2021	216
Anexo 6. Estado de Resultados Integral año 2021	219
Anexo 7. Estado de Situación Financiera año 2022	225
Anexo 8. Estado de Resultados Integral año 2022	229

1. Título

Auditoría de Gestión a los productos Ktaxi y Clipp de la empresa Kradac Cía. Ltda., de la ciudad de Loja. Periodo 2022

2. Resumen

El Trabajo de Integración Curricular titulado "Auditoría de Gestión a los Productos Ktaxi y Clipp de la Empresa Kradac Cía. Ltda., de la Ciudad de Loja. Periodo 2022." se llevó a cabo con el objetivo de cumplir con diversos propósitos, que incluyen la evaluación del sistema de control interno, la aplicación de indicadores de gestión y la elaboración del informe de auditoría. Para alcanzar el primer objetivo, se llevó a cabo una evaluación exhaustiva del sistema de control interno aplicado a los productos Ktaxi y Clipp. Esta evaluación resultó fundamental para recopilar información relevante sobre la gestión de dichos productos, se elaboró programas de auditoría y la determinación de los procedimientos a utilizar. En el transcurso de este proceso, se identificaron diversas deficiencias, las cuales se detallan a continuación: En el análisis del producto Ktaxi, se constató la falta de consideración de factores externos e internos en la identificación de riesgos que pudieran afectar los objetivos. También se observó la ausencia de actividades de control en los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología utilizada. Además, se identificó la carencia de un sistema organizado para mantener información completa y ordenada de todos los procedimientos generados por la venta, uso y consumo del producto. Este análisis arrojó un nivel de confianza alto del 81,25% y un nivel de riesgo bajo del 18.75%.

En cuanto al producto Clipp, se evidenció la falta de establecimiento de actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología asociada al aplicativo. No obstante, el análisis reveló un nivel de confianza alto del 93.75% y un nivel de riesgo bajo del 6.25%.

Para lograr el cumplimiento del segundo objetivo, se implementaron indicadores de gestión que proporcionaron una visión precisa de la eficiencia, eficacia y calidad real de la empresa. Esta estrategia no solo ofreció una comprensión más clara de aspectos clave como las ventas, la mano de obra y la satisfacción de los clientes, sino que también permitió evaluar de manera detallada la atención brindada a las clientes. Este enfoque resultó fundamental para establecer medidas con el objetivo de mantener un control sólido sobre la gestión integral de la empresa. Además, la aplicación de estos indicadores facilitó la identificación precisa de situaciones que podrían representar riesgos potenciales, así como la detección de oportunidades que podrían traducirse en ahorros y mayores niveles de rentabilidad.

Con base en los resultados obtenidos, se elaboró el Informe Final, el cual fue presentado para su revisión al director general y otras autoridades de la empresa. Este informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones que serán fundamentales para fortalecer el sistema de control interno y la gestión empresarial.

Palabras claves: Auditoria de Gestión, Programa de Auditoría, Indicador, Informe, Nivel, Riesgo.

2.1. Abstract

The Curricular Integration Work entitled "Management Audit of the Ktaxi and Clipp Products of the Company Kradac Cía. Period 2022" was carried out with the objective of fulfilling several purposes, which include the evaluation of the internal control system, the application of management indicators and the preparation of the audit report.

To achieve the first objective, a comprehensive evaluation of the internal control system applied to Ktaxi and Clipp products was carried out. This evaluation was essential to gather relevant information on the management of these products, to prepare audit programs and to determine the procedures to be used. In the course of this process, several deficiencies were identified, which are detailed below: In the analysis of the Ktaxi product, the lack of consideration of external and internal factors in the identification of risks that could affect the objectives was noted. The absence of control activities in the processes of acquisition, development and maintenance of the technology used was also observed. In addition, a lack of an organized system for maintaining complete and orderly information on all the procedures generated by the sale, use and consumption of the product was identified. This analysis yielded a high confidence level of 81.25% and a low risk level of 18.75%.

Regarding the Clipp product, there was evidence of a lack of control activities for the processes of acquisition, development and maintenance of the technology associated with the application. However, the analysis revealed a high confidence level of 93.75% and a low risk level of 6.25%.

To achieve the second objective, management indicators were implemented to provide an accurate view of the company's real efficiency, effectiveness and quality. This strategy not only provided a clearer understanding of key aspects such as sales, labor and customer satisfaction, but also allowed for a detailed evaluation of customer service. This approach was instrumental in establishing measures to maintain solid control over the company's overall management. In addition, the application of these indicators facilitated the precise identification of situations that could represent potential risks, as well as the detection of opportunities that could translate into savings and higher levels of profitability.

Based on the results obtained, the Final Report was prepared and submitted for review to the CEO and other company authorities. This report contains comments, conclusions and recommendations that will be fundamental to strengthen the internal control system and corporate management.

Key words: Performance Audit, Audit Program, Indicator, Report, Level, Risk.

3. Introducción

La Auditoría de Gestión desempeña un papel crucial en el contexto del Sector Privado, ya que permite una evaluación completa del control interno, así como el monitoreo y logro de objetivos y metas, fomentando al mismo tiempo la excelencia en áreas clave como eficiencia, eficacia, calidad y ética empresarial. Este enfoque integral no solo enriquece la toma de decisiones al proporcionar información detallada y precisa, sino que también impulsa la optimización de recursos, generando un entorno propicio para mejorar la eficacia y eficiencia en las operaciones empresariales.

En este contexto, el aporte de la Auditoría de Gestión realizada a los productos Ktaxi y Clipp de la empresa Kradac Cía. Ltda durante el periodo 2022 se ha consolidado como una herramienta fundamental para la organización. Esta evaluación permitió no solo determinar el grado de cumplimiento de las responsabilidades asociadas a cada producto, sino también la evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos. Su relevancia se fundamenta en la mejora de la eficiencia, eficacia y calidad en el área evaluada. Su objetivo principal es optimizar el desarrollo de actividades que contribuyan al logro de los objetivos establecidos, así como facilitar la toma de decisiones para los líderes de la empresa.

El presente Trabajo de Integración Curricular está estructurado de acuerdo a lo que establece el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja que consta de: **Título**, hace referencia al tema investigado; **Resumen**, donde se expresa una síntesis de cómo se lograron los objetivos planteados; **Introducción**, aborda la importancia del tema, el aporte a la empresa y la estructura del Trabajo de Integración Curricular; **Marco Teórico**, presenta la teoría general sobre la auditoría, incluyendo definiciones, importancia, clasificación, normativa vigente y las fases de auditoría: conocimiento preliminar, planificación, ejecución, comunicación de resultados y seguimiento; **Metodología**, se detallan los métodos que se consideraron para ordenar, recabar y analizar la información; **Resultados**, en este parámetro se realiza el proceso de la auditoría como es la en la fase planificación preliminar, planificación específica, ejecución y seguimiento; **Discusión**, se hace una comparación entre la situación de la empresa antes y después de ejecutar la auditoría de gestión; **Conclusiones**, se elaboran de acuerdo al cumplimiento de los objetivos propuestos; **Recomendaciones**, son las propuestas de posibles soluciones que contribuyan al mejoramiento de la administración de la empresa; **Bibliografía**, son todas aquellas fuentes de información, ya sean libros, artículos, normas, manuales o sitios web; **Anexos**, toda la evidencia que fundamenta el proceso de la auditoría.

4. Marco Teórico

Empresa

Definición

Una empresa es una organización de una, dos o más personas que tienen una actividad profesional y unos objetivos comunes orientados a la ganancia de beneficios (Carrasco, 2021).

Espejo y López (2018), se refieren a las organizaciones económicas como una combinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos que son administrados con el objeto de generar algún bien o servicio a la sociedad. Es necesario que las organizaciones cuenten con información para administrar y rendir cuentas de su actuación a las partes interesadas (p. 15).

Se puede decir que la empresa es el conjunto de personas que realizan inversiones con la finalidad de desarrollar actividades económicas, de producción o comercialización de bienes o servicios para satisfacer las necesidades del mercado.

Clasificación

Según las autoras Espejo y López (2018), mencionan que las empresas se clasifican considerando varios criterios, como se explica en la tabla 1:

Tabla 1. Clasificación de Empresas

Crterios de Clasificación	Tipos de Empresas	Descripción
Por la actividad	Industriales	La actividad básica de este tipo de empresas es la compra de materias primas para transformarlas en productos terminados para su posterior comercialización. Ejemplos: empresas industriales que fabrican muebles, zapatos, ropa, etc.
	Comerciales	Son aquellas empresas que se dedican a la adquisición de bienes o productos, con el objeto de comercializarlos sin realizar transformación alguna y obtener ganancias. Ejemplos: supermercados, librerías, mueblerías, empresas que comercializan autos, equipos informativos, etc.
	Servicios	La actividad económica de este tipo de empresas es la generación o venta de productos intangibles, como es el caso de empresas que se dedican a la limpieza, estéticas, seguridad, educación, publicidad, entre otros.
	Extractivas	Son aquellas empresas que se dedican a la explotación de los recursos que se encuentran en el subsuelo. Ejemplos: empresas que se dedican a la extracción de petróleo, gas natural, piedras preciosas, explotación de minas, etc.
	Agropecuarias	Son las empresas que realizan actividades de agricultura y ganadería. Ejemplos: granjas agrícolas, porcinas, haciendas ganaderas, florícolas, etc.

Criterios de clasificación	Tipos de Empresas	Descripción
Por el sector al que pertenecen	Públicas	Son entidades creadas por la Constitución o Ley, por Actos Legislativos Seccionales (Ordenanzas) para la prestación de servicios públicos, constituyéndose como personas jurídicas de derecho público, constituyéndose como personas jurídicas de derecho público.
	Privadas	Son personas naturales o jurídicas de derecho privado, que se dedican a la producción, comercialización de bienes y servicios.
	Mixtas	El capital de las empresas mixtas está constituido por aportes del sector privado y del sector público. Ejemplos: Compañía de Economía Mixta Austrogas, Compañía de Economía Mixta Lojagas.
Por el tamaño	Microempresas	Son pequeñas unidades económicas, por lo general se inician como emprendimientos personales, familiares o artesanales. Se caracterizan por tener máximo 9 empleados, ventas brutas anuales y activos totales hasta \$100.000.
	Pequeñas	Son aquellas que realizan actividades económicas y productivas; manejan entre 10 y 49 empleados, ventas brutas anuales de \$100.001 a \$1.000.000 y activos totales de \$100.001 hasta \$750.000.
	Medianas	Este tipo de empresas tienen entre 50 y 199 empleados, ventas brutas anuales de \$1.000.001 a \$5.000.000 y activos totales de \$750.001 a \$3.999.999.
	Grandes	Este tipo de empresas tienen 200 o más empleados, ventas brutas anuales desde \$5.000.001 y activos totales mayor o igual a \$4.000.000.
Por la función económica	Primarias	Son las empresas de explotación (minera, forestal, productos del mar, etc.), las agropecuarias (agricultura y ganadería) y las de construcción. Ejemplos: granjas y haciendas agrícolas, empresas mineras, empresas de explotación petrolera, empresas de pesca de atún, camarón y otros productos del mar, etc.
	Secundarias	Son aquellas empresas que se dedican a la transformación de materias primas. Ejemplo: empresas industriales.
	Terciarias	Son las empresas dedicadas exclusivamente a la prestación de servicios como salud, educación, transporte, hospedaje, seguros, financieros, etc. Ejemplos: hospitales, clínicas, colegios, universidades, hoteles, cooperativas de transporte, etc.
Por la Constitución	Negocios unipersonales o individuales	Pueden constituirse ante un juez de lo civil, como Compañía Unipersonal de Responsabilidad Limitada, exclusivamente con un socio, quien se llama gerente propietario, el aporte de capital no podrá ser inferior a la remuneración básica mínima unificada multiplicada por diez, debe pagarse íntegramente al momento de la constitución.
	Sociedades o Compañías	Se constituyen con el aporte de capital de varias personas naturales o clasifican en sociedades de hecho y de derecho. Ejemplos: Banco de Loja S.A., Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., Distribuidora Fernández Hnos., etc.
	Fideicomisos	Es un contrato en virtud del cual una o más personas llamadas constituyentes, transfieren de manera temporal e irrevocable la propiedad de bienes muebles o inmuebles que existen o se espera que existan a un tercero que conforma un patrimonio autónomo, para que lo administre.

Criterios de clasificación	Tipos de Empresas	Descripción
Por la Constitución	Consortios o asociaciones de empresas	Son asociaciones económicas en las que una serie de empresas buscan desarrollar una actividad conjunta mediante la creación de una nueva sociedad.
	Instituciones sin fines de lucro	Son aquellas que se constituyen con la finalidad de prestar servicios sin ánimo de lucro, con finalidad social, el financiamiento procede de donaciones o aportes de personas, instituciones y organizaciones de todo tipo.
Por la inversión de capital	Subsidiarias	Entidades cuyo capital está conformado por el aporte de un inversionista mayor al 50%, quien ejerce control directa o indirectamente, o por intermedio de otra subsidiaria controlada.
	Asociadas	Son entidades cuyo capital está conformado con el aporte mayor al 20% y menor al 50%, de un inversionista que tiene poder de voto y posee influencias significativas.
	Controladoras	Son entidades que invierten en subsidiarias hasta alcanzar el 50% o más de su patrimonio, con el objeto de ejercer control directo o indirecto sobre la subsidiaria.
	Negocios Conjuntos	Son acuerdos contractuales entre dos o más personas que emprenden actividades económicas sometidas a control conjunto de las operaciones, de los activos o de otras entidades controladas.
	Grupos Empresariales	Son los conjuntos de varias entidades controladoras, con sus respectivas subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos, que tienen finalidades específicas y se orientan bajo una dirección común.

Nota: (Espejo & López, 2018).

Sector Privado

Definición

“El sector privado es el conjunto de individuos u organizaciones cuya titularidad no corresponde al Estado” (López, 2019).

Bajo la denominación sector privado se engloban empresas de todo tipo: microempresas, pequeñas y medianas empresas, sociedades cooperativas, organizaciones de economía social, sociedades anónimas o de responsabilidad limitada, compañías multinacionales. Las formas jurídicas que pueden adoptarse dentro del sector privado son muy variadas, pudiendo ir desde el ejercicio individual de una actividad empresarial hasta la utilización de una amplia diversidad de sociedades mercantiles dependiendo de cada país. Lo que sucede es que, en el lenguaje habitual de la cooperación al desarrollo, el término sector privado suele emplearse de forma recurrente para hacer referencia a las grandes corporaciones (Pereira, 2022)

El sector privado es la parte de la economía que está a cargo de individuos y empresas con fines de lucro y no está controlada por el estado. Por lo tanto, incluye todas las empresas con fines de lucro que no son propiedad ni están operadas por el gobierno. Las empresas y

corporaciones administradas por el gobierno son parte de lo que se conoce como el sector público, mientras que las organizaciones benéficas y otras organizaciones sin fines de lucro son parte del sector voluntario (Pereira, 2022).

Importancia

Según López (2019) establece que el sector privado desempeña un rol importante en el desarrollo de la economía de mercado, puesto que es el principal generador de empleos e inversión. Además de fomentar el crecimiento económico y la reducción de la pobreza, podría desempeñar un papel mucho más activo para el bienestar social

Funciones

Del mismo modo que el sector público nace y se desarrolla con una intención, el sector privado también lo hace. Así, podríamos indicar que las principales funciones del sector privado son:

- Promover la atracción de capitales a través de las empresas.
- Generar puestos de trabajo.
- Innovar e investigar nuevos métodos o procesos.
- Satisfacer las necesidades que el Estado no cubre de forma suficiente
- Producir bienes y servicios para la población
- Contribuir, mediante los procesos legales correspondientes, a colaborar con el Estado ofreciendo determinados bienes o servicios.

Componentes del Sector Privado

Como hemos dicho, está formado por distintos agentes económicos, pero, ¿cuáles son esos agentes económicos? A continuación, explicamos los diferentes componentes del sector privado (López, 2019):

- **Familias y hogares:** En general, cuando hablamos de familias y hogares, nos estamos refiriendo a los ciudadanos en su conjunto. Conforman un doble papel, ya que por un lado podrían trabajar para el Estado, pero al mismo tiempo toman decisiones de consumo o inversión independientes al mismo. Por ejemplo, toman decisiones sobre vivir de alquiler o contratar una hipoteca, cenar una noche en este o aquel restaurante.
- **Organizaciones privadas con ánimo de lucro:** Una empresa privada con ánimo de lucro es aquella empresa cuya titularidad es exclusivamente privada y pretende obtener beneficios de tipo económico con su actividad. Cabe mencionar, en este sentido, la palabra ‘exclusivamente’ ya que una empresa podría ser mixta. Es decir, estar participada por entes privados y, al mismo tiempo, por el Estado.

- **Organizaciones privadas sin ánimo de lucro:** Las organizaciones privadas sin ánimo de lucro son aquellas que no pretenden generar beneficio con su actividad y que no son propiedad del Estado. Algunas de estas organizaciones son las fundaciones, ONGs o asociaciones. Por ejemplo, una fundación que investiga contra una determinada enfermedad atrae dinero para conseguir sus fines, pero su objetivo no es lucrarse sino ayudar a las personas que padecen dicha enfermedad.

Compañías

Definición

En el artículo 1 de la Ley de Compañías (2020), define a las compañías como: “Dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades”.

Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil.

La Ley también reconoce a las sociedades por acciones simplificadas, que podrán constituirse mediante contrato o acto unilateral.

Compañías se forma entre dos o más personas, que unen su capital con el fin de emprender y generar economía para el país

Clasificación

La Ley de Compañías (2020), establece que hay cinco especies de compañías de comercio las mismas que son:

- La compañía en nombre colectivo
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones
- La compañía de responsabilidad limitada
- La compañía anónima
- La compañía de economía mixta.
- La sociedad por acciones simplificada

Compañía de Responsabilidad Limitada

La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva (Ley de Compañías, 2020).

Art. 93. La compañía de responsabilidad limitada es siempre mercantil, pero sus integrantes, por el hecho de constituirlos, no adquieren la calidad de comerciantes.

La compañía de responsabilidad limitada es una forma legal de organización empresarial que ofrece protección limitada de responsabilidad a sus socios o accionistas. Aunque la compañía es considerada mercantil, los socios no adquieren automáticamente la condición de comerciantes al constituirla.

La Ley de Compañías en su art. 94, la compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitidos por la Ley, excepción hecha de operaciones de banco, seguros, capitalización y ahorro. no adquieren la calidad de comerciantes.

Según el art. 95, la compañía de responsabilidad limitada no podrá funcionar como tal si sus socios exceden del número de quince; si excediere de este máximo, deberá transformarse en otra clase de compañía o disolverse.

Personas que pueden Asociarse

Según la Ley de Compañías (2020), en su art.98, para intervenir en la constitución de una compañía de responsabilidad limitada se requiere de capacidad civil para contratar. El menor emancipado, autorizado para comerciar, no necesitará autorización especial para participar en la formación de esta especie de compañías.

Así mismo en el Art. 99 de la Ley de compañías, no obstante, las amplias facultades que esta Ley concede a las personas para constituir compañías de responsabilidad limitada, no podrán hacerlo entre padres e hijos no emancipados ni entre cónyuges.

Según el artículo 100 de la ley de compañías, las personas jurídicas, excepto los bancos, compañías de seguros, capitalización y ahorros, tienen la posibilidad de ser socios de compañías de responsabilidad limitada. En este caso, se debe incluir en la lista de socios el nombre o razón social de la persona jurídica asociada. Esto significa que las entidades legales pueden participar como socios en una compañía de responsabilidad limitada y se identificarán en los registros correspondientes.

Capital

En el artículo 102 de la Ley de compañías se establece que el capital de la compañía estará compuesto por las contribuciones de los socios y no podrá ser inferior al valor determinado por el Superintendente de Compañías y Valores. Además, dicho capital estará dividido en participaciones, cuya forma de expresión será determinada por el Superintendente de Compañías y Valores y Seguros. Este artículo establece los requisitos mínimos de capital y la forma en que se estructuran las participaciones en una compañía de responsabilidad limitada, de acuerdo con las regulaciones establecidas por la entidad supervisora.

Al constituirse la compañía, el capital estará íntegramente suscrito, y pagado por lo menos en el cincuenta por ciento de cada participación. Las aportaciones pueden ser en numerario o en especie y, en este último caso, consistir en bienes muebles o inmuebles que correspondan a la actividad de la compañía. El saldo del capital deberá integrarse en un plazo no mayor de doce meses, a contar desde la fecha de constitución de la compañía (Ley de Compañías, 2020).

Según el artículo 103 de la Ley de compañías, los socios fundadores están obligados a realizar una declaración jurada de que depositarán el capital pagado de la compañía en una institución bancaria, en caso de que las contribuciones sean en efectivo. Una vez que la compañía adquiera personalidad jurídica, será sometida a verificación por parte de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, mediante la presentación del balance inicial u otros documentos requeridos según las regulaciones establecidas en el reglamento correspondiente.

La Ley de compañías en su art. 108, no se admitirán prestaciones accesorias ni aportaciones suplementarias, sino en el caso y en la proporción que lo establezca el contrato social.

Según el artículo 109 de la Ley de compañías, la compañía deberá constituir un fondo de reserva que alcance al menos el veinte por ciento del capital social. Cada año, la compañía destinará el cinco por ciento de las utilidades líquidas y realizadas a este fondo de reserva.

En el art. 110 de la ley de compañías, si se acordare el aumento del capital social, los socios tendrán derecho de preferencia para suscribirlo en proporción a sus aportes sociales, a no ser que conste lo contrario del contrato social.

La Ley de compañías en su art. 111, podrá tomarse resoluciones encaminadas a reducir el capital social, solamente en los siguientes casos (Ley de Compañías, 2020):

- Por exclusión de uno o más de sus socios, situación en la cual la porción reducida será devuelta al socio, previa la liquidación de su aporte
- Por absorción de pérdidas con cargo al capital
- Por amortización de las participaciones sociales
- Por condonación del capital suscrito y no pagado
- Por eliminación del excedente de capital que, por no utilizarse en el giro de la compañía, resulte innecesario.

Según el artículo 113 de la Ley de compañías, la participación que un socio tiene en una compañía de responsabilidad limitada puede ser transferida mediante un acto entre vivos. Esta

transferencia puede beneficiar a otros socios de la compañía o a terceros, siempre y cuando se obtenga el consentimiento unánime de todo el capital social. Dicho consentimiento debe ser expresado en una junta general o a través de cualquier otro medio que deje constancia fehaciente de la voluntad de cada uno de los socios.

Derechos, Obligaciones y Responsabilidades de los Socios

Sin embargo, según el artículo 114 de la Ley de Compañías, el contrato social de una compañía de responsabilidad limitada establecerá los derechos de los socios en relación con los actos de la compañía, especialmente en lo que respecta a la administración y la forma de ejercer dichos derechos, siempre y cuando no contravengan las disposiciones legales.

- A intervenir, a través de asambleas, en todas las decisiones y deliberaciones de la compañía, personalmente o por medio de representante o mandatario constituido en la forma que se determine en el contrato. Para efectos de la votación, cada participación dará al socio el derecho a un voto
- A percibir los beneficios que le correspondan, a prorrata de la participación social pagada, siempre que en el contrato social no se hubiere dispuesto otra cosa en cuanto a la distribución de las ganancias
- A que se limite su responsabilidad al monto de sus participaciones sociales, salvo las excepciones que en esta Ley se expresan
- A no devolver los importes que en concepto de ganancias hubieren percibido de buena fe; pero, si las cantidades percibidas en este concepto no correspondieren a beneficios realmente obtenidos, estarán obligados a reintegrarlas a la compañía
- A no ser obligados al aumento de su participación social.

La Ley de compañías en su art. 115, son obligaciones de los socios:

- Pagar a la compañía la participación suscrita. Si no lo hicieren dentro del plazo estipulado en el contrato, o en su defecto del previsto en la Ley, la compañía podrá, según los casos y atendida la naturaleza de la aportación no efectuada, deducir las acciones establecidas en el Art. 219 de esta Ley
- Cumplir los deberes que a los socios impusiere el contrato social
- Abstenerse de la realización de todo acto que implique injerencia en la administración
- Responder solidariamente de la exactitud de las declaraciones contenidas en el contrato de constitución de la compañía y, de modo especial, de las declaraciones relativas al pago de las aportaciones y al valor de los bienes aportados

- Cumplir las prestaciones accesorias y las aportaciones suplementarias previstas en el contrato social. Queda prohibido pactar prestaciones accesorias consistentes en trabajo o en servicio personal de los socios
- Responder solidaria e ilimitadamente ante terceros por la falta de inscripción del contrato social
- Responder ante la compañía y terceros, si fueren excluidos, por las pérdidas que sufrieren por la falta de capital suscrito y no pagado o por la suma de aportes reclamados con posterioridad, sobre la participación social.
- En caso de que el socio fuere una sociedad extranjera, deberá presentar a la compañía, durante el mes de diciembre de cada año, una certificación extendida por la autoridad competente del país de origen en la que se acredite que la sociedad en cuestión cuenta con existencia legal en dicho país.

Administración

Según el artículo 116 de la Ley de Compañías, la junta general, compuesta por los socios debidamente convocados y reunidos, es el órgano supremo de la compañía. Para que la junta general pueda deliberar de manera válida en primera convocatoria, es necesario que los asistentes representen más de la mitad del capital social. En caso de no alcanzarse este quórum mínimo, la junta general se reunirá en segunda convocatoria con el número de socios presentes, y esta circunstancia debe ser expresamente indicada en la convocatoria. Esto implica que la junta general requiere de una asistencia mínima para tomar decisiones válidas, y en caso de no alcanzarla, se realizará una segunda convocatoria con un quórum flexible.

Según la Ley de compañías (200) establece que son atribuciones de la junta general:

- Designar y remover administradores y gerentes
- Designar el consejo de vigilancia, en el caso de que el contrato social hubiere previsto la existencia de este organismo
- Aprobar las cuentas y los balances que presenten los administradores y gerentes
- Resolver acerca de la forma de reparto de utilidades
- Resolver acerca de la amortización de las partes sociales
- Consentir en la cesión de las partes sociales y en la admisión de nuevos socios;
- Decidir acerca del aumento o disminución del capital y la prórroga del contrato social
- Resolver, si en el contrato social no se establece otra cosa, el gravamen o la enajenación de inmuebles propios de la compañía
- Resolver acerca de la disolución anticipada de la compañía

- Acordar la exclusión del socio por las causales previstas en el Art. 82 de esta Ley
- Disponer que se entablen las acciones correspondientes en contra de los administradores o gerentes.

Según el art. 119 de la Ley de compañías, las juntas generales se reunirán físicamente en el domicilio principal de las compañías y/o por vía telemática previa convocatoria del administrador. En las juntas generales telemáticas, fueren universales o no, se deberá verificar fehacientemente, la presencia virtual del socio, el mantenimiento del cuórum y el procedimiento de votación de asistentes.

A las juntas generales concurrirán los socios personalmente o por medio de representante, en cuyo caso representación se conferirá por escrito y con carácter especial para cada junta, a no ser que el representante ostente poder general, legalmente conferido (Ley de Compañías, 2020).

Dentro del art. 123, de la Ley de compañías, los administradores o gerentes se sujetarán en su gestión a las facultades que les otorgue el contrato social y, en caso de no señalárseles, a las resoluciones de los socios tomadas en junta general. A falta de estipulación contractual o de resolución de la junta general, se entenderá que se hallan facultados para representar a la compañía judicial y extrajudicialmente y para realizar toda clase de gestiones, actos y contratos, con excepción de aquellos que fueren extraños al contrato social, de aquellos que pudieren impedir que posteriormente la compañía cumpla sus fines y de todo lo que implique reforma del contrato social.

Los administradores o gerentes estarán obligados a presentar el balance anual y la cuenta de pérdidas ganancias, así como la propuesta de distribución de beneficios, en el plazo de sesenta días a contarse de la terminación del respectivo ejercicio económico; deberán también cuidar de que se lleve debidamente la contabilidad y correspondencia de la compañía y cumplir y hacer cumplir la Ley, el contrato social y las resoluciones de la junta general en su art. 124.

Según el art. 126, de la Ley de compañías, los administradores o gerentes que incurrieren en las siguientes faltas responderán civilmente por ellas, sin perjuicio de la responsabilidad penal que pudieren tener:

- Consignar, a sabiendas, datos inexactos en los documentos de la compañía que, conforme a la ley, deban inscribirse en el registro mercantil; o dar datos falsos respecto al pago de las aportaciones sociales y al capital de la compañía
- Proporcionar datos falsos relativos al pago de las garantías sociales, para alcanzar la inscripción en el registro mercantil de las escrituras de disminución del capital, aun

cuando la inscripción hubiere sido autorizada por el Superintendente de Compañías, Valores y Seguros

- Formar y presentar balances e inventarios falsos
- Ocultar o permitir la ocultación de bienes de la compañía.

De la forma del contrato

La compañía se constituirá mediante escritura pública que será inscrita en el Registro Mercantil del cantón en el que tenga su domicilio principal la compañía. La compañía existirá y adquirirá personalidad jurídica desde el momento de dicha inscripción. La compañía solo podrá operar a partir de la obtención del Registro Único de Contribuyentes otorgado por parte del SRI. Todo pacto social que se mantenga reservado será nulo. El Registrador Mercantil del cantón donde tuviere su domicilio principal, remitirá los documentos correspondientes con la razón de la inscripción a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros a fin de que el Registro de Sociedades incorpore la información en sus archivos, como lo establece en su art. 136, de la Ley de Compañías

La escritura de constitución será otorgada por todos los socios, por sí o por medio de apodera comparecientes deberán declarar lo siguiente (Ley de Compañías, 2020):

- El nombre, correo electrónico, nacionalidad y domicilio de las personas naturales o jurídicas que constituyan la coy su voluntad de fundarla.
- La denominación objetiva o la razón social de la compañía
- El objeto social, debidamente concretado
- La duración de la compañía, si esta no fuera indefinida. Si nada se expresa en el estatuto, se entenderá que la se ha constituido por término indefinido;
- El domicilio de la compañía, que será cantonal;
- El importe del capital social con la expresión del número de las participaciones en que estuviere dividido y nominal de las mismas
- La indicación de las participaciones que cada socio suscribe y pagará en numerario o en especie, el valor atribuido a
- éstas y la parte del capital no pagado, la forma y el plazo para integrarlo; y la declaración juramentada, que deberán hacer
- los socios, sobre la correcta integración del capital social, conforme lo establecido en el art. 103 de la Ley de Compañías;
- La forma en que se organizará la administración y fiscalización de la compañía, si se hubiese acordado el establecimiento de un órgano de fiscalización, y la indicación de

los funcionarios que tengan la representación legal, así como la designación de los primeros administradores, con capacidad de representación legal

- La forma de deliberar y tomar resoluciones en la junta general y el modo de convocarla y constituirla
- Los demás pactos lícitos y condiciones especiales que los socios juzguen conveniente establecer, siempre que no se opongan a lo dispuesto en esta Ley
- La declaración, bajo juramento de los comparecientes, de la veracidad y autenticidad de la información proporcionada y de la documentación de soporte presentada durante el proceso de constitución de la compañía de responsabilidad limitada. También deberá incluirse una declaración jurada que acredite que los fondos, valores y aportes utilizados para la constitución de la compañía de responsabilidad limitada provienen de actividades lícitas.

Los administradores serán designados en el contrato constitutivo. Esta designación podrá recaer en cualquier persona, socio o no de la compañía. En caso de remoción del administrador o del gerente designado en el contrato constitutivo o posteriormente, para que su efecto la remoción bastará la inscripción del documento respectivo en el Registro Mercantil (Ley de Compañías, 2020).

La Ley de Compañías en su art. 140, el pago de las aportaciones por la suscripción de nuevas participaciones podrá realizarse:

- En numerario
- En especie, si la junta general hubiere resuelto aceptarla y se hubiere realizado el avalúo por los socios, o los peritos, conforme lo dispuesto en el Art. 104 de esta Ley
- Por compensación de créditos
- Por capitalización de reservas o de utilidades
- Por la reserva o superávit proveniente de revalorización de activos, con arreglo al reglamento que expedirá la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Auditoría

Definición

“La Auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener pruebas relevantes. Auditar básicamente consiste en evaluar objetivamente, a fin de determinar la medida en que se han cumplido los criterios administrativos o la razonabilidad de sus cuentas contables” (Fabián, 2021).

Una función independiente de la evaluación establecida dentro de una organización, para examinar y evaluar sus actividades como un servicio de la misma organización. Es un control cuyas funciones consiste en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles (Academia de Contabilidad , 2021)

La auditoría es una herramienta fundamental ya que permite la revisión de los procedimientos que se llevan en una empresa a nivel contable o laboral entre otros, para comprobar que se reúne una serie de requisitos establecidos.

Importancia

La auditoría es fundamental ya que aporta credibilidad a los estados financieros y a las prácticas administrativas de una empresa. Esto brinda confianza a los accionistas o socios de que las cuentas contables y la gestión administrativa son correctas, veraces y equitativas. Además, la auditoría puede contribuir a mejorar el control interno y los sistemas implementados en la entidad, fortaleciendo así la eficiencia y transparencia de las operaciones empresariales.

Características

Toda empresa auditora o auditor independiente, se encarga de realizar este concepto de auditoría, debe considerar como norma, una variedad de aspectos principales; entre los que podemos manifestar los siguientes (Fabián, 2021):

- Todo proceso de auditoría, debe enmarcarse en seguir un modelo o un criterio implantado, mediante un plan de Trabajo de Auditoría.
- La revisión y medición pormenorizada de diferentes tipos de procesos, será el sustento y la parte principal en donde se fundamentan las auditorías.
- Dentro de esta actividad se debe considerar todos los recursos existentes, tanto materiales como inmateriales, mediante su productividad y la relevancia dentro de la empresa.
- Al realizar un análisis idóneo, lo siguiente será utilizar todos los datos destacados y precisos, a fin de revisar la coherencia enmarcada en la normativa; para sacar conclusiones mediante un informe de auditoría.
- Al aplicar esta técnica, uno de los objetivos principales de los auditores; es que los administradores o dueños de la organización tomen como un punto de inflexión o de partida, con la finalidad de enderezar el barco, para que se corrijan las incongruencias encontradas.

Clasificación

Según Westreicher (2021), establece la clasificación como se menciona a continuación

Tabla 2. Clasificación de Auditoría.

Clasificación	Descripción
Auditoría Contable	Consiste en una revisión de los estados financieros de la empresa para comprobar que reflejan la situación económica de la institución. Se revisan los siguientes documentos: el balance general, la cuenta de resultados, el estado de flujos de efectivo y el estado de cambios en el patrimonio neto.
Auditoría Operativa	Es aquella que se realiza para determinar si una empresa está haciendo uso óptimo de sus recursos. Esto es, que sus procesos sean eficientes y no estén generando pérdidas a la compañía.
Auditoría Financiera	Consiste en un análisis de la situación económica y contable de la compañía. Va más allá de la auditoría contable. Su tarea debe realizarse de manera conjunta con la auditoría fiscal, de gestión, informática y fiscal.
Auditoría medioambiental	Consiste en medir el impacto de la actividad de una compañía en el medioambiente. Esto, con el objetivo de determinar si se cumplen con los estándares exigidos por ley, de no ser ese el caso, se tendrán que plantear medidas o estrategias de mejora
Auditoría Informática	Es aquella donde se evalúan los softwares o sistemas informáticos adoptados por la empresa, por ejemplo, para los procesos comerciales o fiscales.
Auditoría de Calidad	Se lleva a cabo para verificar el correcto funcionamiento del sistema de calidad implementado por la empresa. Esto, en el marco de la norma ISO 9001.
Auditoría de Cumplimiento	Es aquella donde se comprueba que la empresa cumple con las buenas prácticas exigidas por la ley para su sector o entorno, de manera que las normas están siendo respetadas

Nota: (Westreicher, 2021).

Auditoría de Gestión

Definición

Radica en la operación destinada a analizar y valorar el nivel de eficacia, eficiencia y economía que permiten la obtención de los objetivos pronosticados para la entidad. Es el examen sistemático que es realizado por un equipo profesional con la finalidad de evaluar el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia de la gestión de una entidad, programa o proyecto, en relación a sus objetivos y metas planteadas, así como verificar la utilización correcta de los recursos y mejorar las actividades o materias examinadas (Arellano & Alvaro, 2017)

Auditoría de Gestión es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias que es ejecutado para proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño de una organización, programa o proyecto, con un enfoque de mejora de la efectividad, eficiencia y economía en el uso de recursos (González, 2018).

La auditoría de gestión, es un examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo de multidisciplinario, con el único propósito de evaluar la eficiencia de la gestión en una entidad, proyecto u operación, en relación con sus objetivos y metas; determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles, así poder medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos y el impacto social y económico derivados de sus actividades (Zambrano, Álvarez, & Yoza, 2021).

Por lo tanto, la auditoría de gestión es de gran importancia porque permite en forma minuciosa determinar claramente si los procesos responden en calidad, permitiendo orientar a la empresa hacia sistemas de calidad con la aplicación de esta auditoría, además de considerarla como una herramienta de mejora continua.

Objetivos

- Valorar los objetivos y planes organizacionales.
- Controlar la efectividad de políticas ajustadas y su cumplimiento.
- Verificar la seguridad de la investigación y de los controles.
- Comprobar la efectividad de métodos preparados para la operación.
- Evidenciar la manera adecuada de utilizar los recursos.
- Establecer el nivel de cumplimiento de objetivos y metas

Características

Según el autor Arias (2018), indica que toda auditoría de gestión debe ser:

- Permanente: la auditoría de gestión debe ser continua en el tiempo, contribuyendo de manera eficiente y oportuna a identificar, analizar, evaluar, tratar, comunicar, y monitorear los riesgos del prestador.
- Estratégica: enfocada en aspectos que señale la resolución y otros criterios relevantes de la organización que se identifiquen en el desarrollo de la auditoría.
- Objetiva: en el desarrollo de la auditoría se debe asegurar que los hallazgos y conclusiones se fundamenten en evidencia verificable.
- Confiable: toda la información presentada y reportada en el examen de auditoría debe ser veraz y exacta con el propósito de minimizar el nivel de riesgo.
- Diligente: los requerimientos del órgano de control deben ser atendidos con diligencia y oportunidad.
- Efectiva: la auditoría de gestión debe emitir recomendaciones a las conclusiones de las acciones tanto correctivas, preventivas y de mejora a ser aplicadas respecto a las situaciones detectadas.

Control de Gestión

El control de gestión es un elemento vital en una organización, ya que puede llevarla al cumplimiento efectivo de todas las metas planificadas. Un buen control permite monitorear las actividades y así comprobar si se ajustan a lo planeado, revisando las fallas que éste pueda tener para luego corregirlas. Para complementar este concepto es que nació el término gestión la cual es un proceso mediante el cual una o más personas coordinan las actividades de otros individuos en la empresa (Sánchez & Sánchez Hernández, 2022)

El control de gestión empresarial es un conjunto de procesos, métodos y uso de tecnologías que vincula la contabilidad con el desempeño operativo y estratégico, donde permite monitorear, analizar y controlar los costos económicos que sus procesos de trabajo representan para la empresa. Hace uso de diversos indicadores, según cada área de la empresa, para obtener datos que luego podrán ser analizados (Azkue, 2023).

El objetivo del control de la gestión es orientar las diferentes tareas y detectar los aspectos que sea necesario mejorar

Importancia

Un buen control de gestión permite, a los distintos niveles de una organización, conocer sus debilidades, percatarse y corregir las desviaciones, realizar los ajustes necesarios a los planes y mantener la conducción de la empresa dentro de los límites deseados (Serrano, 2023).

Ventajas

El sistema de control de gestión es útil y necesario para cualquier tipo de empresa, de manera indistinta al tamaño de su estructura, porque ofrece ventajas como (Azkue, 2023):

- Optimizar los recursos materiales y humanos.
- Orientar los esfuerzos de manera efectiva hacia los objetivos.
- Detectar posibles problemas o aspectos a mejorar en los procesos.
- Detectar posible desvío de fondos o errores contables.
- Aportar datos concretos para la toma de decisión del directorio de la empresa.

A continuación, en la Figura 1, se detalla a cada una de las fases de la auditoría de gestión, indicando el proceso de cada una que se debe desarrollar para llevar a cabo la auditoría.

Elementos de Gestión

Toda empresa requiere de planificación estratégica y de parámetros e indicadores de gestión, cuyo diseño e implantación es una función de la alta dirección, de su personal ejecutivo, en razón de su responsabilidad, de la rendición de cuentas y de demostrar su gestión y sus resultados; mientras que al auditor le corresponde evaluar la gestión (Cubero, 2019).

Se requiere de planificación estratégica e indicadores de gestión cuyo diseño es de responsabilidad de los administradores, y la del auditor gubernamental evaluar la gestión, en cuanto a las cinco "E", esto es:

- **Economía**, son los insumos correctos a menor costo, o la adquisición o provisión de recursos idóneos en cantidad y calidad correctas en el momento previsto, en el lugar indicado, y al precio convenido; es decir, adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización y a las condiciones y opciones que presenta el mercado, teniendo en cuenta la adecuada calidad y procurando evitar desperdicios (Cubero, 2019).
- **Eficiencia**, Insumos que producen los mejores resultados con el menos costo o la utilización provechosa de los recursos, en otros términos, es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo de producción con un estándar aceptable o norma; la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo. Su grado viene dado de la relación entre los bienes adquiridos o producidos o servicios prestados, con el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención; incluye la relación de los recursos programados con los realmente utilizados para el cumplimiento de las actividades; por tanto, es la relación entre el rendimiento de los bienes, servicios u otros resultados y los recursos utilizados para producirlos (Cubero, 2019)
- **Eficacia**, Son los resultados que brinda los efectos deseados en otras palabras, es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados; es decir, entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades; por lo que la eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto; tiene que ver con el resultado del proceso de trabajo de la entidad, por lo que debe comprobarse que la producción o el servicio se haya cumplido en la cantidad y calidad esperadas; y que sea socialmente útil el producto obtenido o el servicio prestado (Cubero, 2019).
- **Ecología**, son las condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión institucional, de un proyecto, programa o actividad.
- **Ética**, es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basada

en sus deberes, en su código de ética, en las leyes, en las normas constitucionales, legales y consuetudinarias vigentes en una sociedad (Cubero, 2019).

Alcance

Se puede alcanzar su cumplimiento tanto en un área específica o en varias áreas del sector administrativo, para llevar a cabo la auditoría debe estar de acuerdo en el alcance en general, donde se incluirá una evaluación detallada de cada aspecto operativo de la organización, es decir debe tener presente (Arellano & Alvaro, 2017)

- Satisfacción de los objetivos institucionales.
- Nivel jerárquico de la empresa.
- Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendido como rendimiento efectivo por parte de los trabajadores.
- La participación individual de los integrantes de la institución

Muestreo en la auditoría de gestión

Se define como la aplicación de procedimientos de auditoría a menos del 100% de la población, con el fin de evaluar la evidencia de la auditoría sobre ciertas características de los elementos seleccionados para llegar a una conclusión respecto de la población (Cubero, 2019).

Muestreo Estadístico

El uso del muestreo estadístico en auditoría es una práctica muy valiosa en la determinación de la proporción o frecuencia con que se suceden situaciones adversas o desviaciones a efectos de demostrar la importancia de un hallazgo. Es de mucha utilidad también para determinar la extensión de los procedimientos de auditoría y la selección de los hechos que serán examinados.

Métodos de muestreo estadístico

Los métodos de muestreo estadístico más aplicados en auditoría son los siguientes (Cubero, 2019):

- **Muestreo de Atributos.** - Se basa en la utilización de magnitudes o parámetros numéricos y su objetivo es el de estimar la frecuencia con que cierta característica o atributo aparece en un universo, o bien la medida de alguna magnitud relacionada con la misma.
- **Muestreo de Variables.** - En este método se manejan variables monetarias, y el análisis fundamental radica en el impacto monetario de las partidas. Este muestreo es más útil

para los auditores cuando se trata de aplicar pruebas de auditoría sustantiva, y su objetivo es determinar que los saldos de las cuentas o transacciones examinadas no contienen errores monetarios de significación. Por ejemplo, verificar los valores totales de inventarios, analizar por antigüedad las cuentas que se deben cobrar, establecer provisiones para existencias obsoletas o en mal estado o por cuentas incobrables y depreciaciones acumuladas.

Técnicas de Auditoria de Gestión

En la auditoria de gestión las técnicas utilizadas constituyen métodos prácticos de investigación y prueba, que el auditor emplea en base a su criterio o juicio, según las circunstancias (Cubero, 2019).

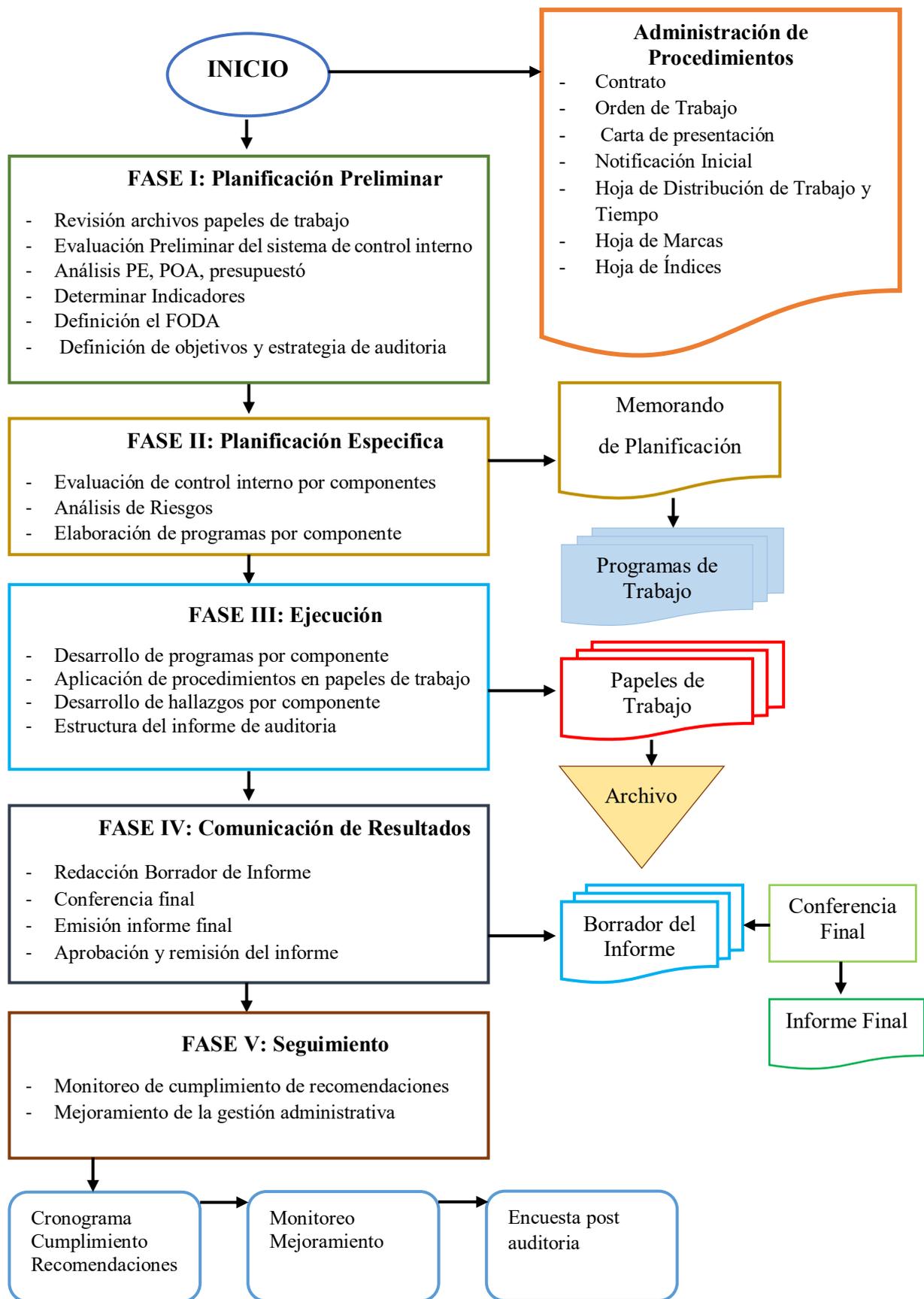
- **La comparación.** - Es la similitud o diferencias entre dos o más hechos u operaciones. Normalmente se comparan las operaciones realizadas por la empresa, con criterios normativos, técnicos y prácticas, mediante lo cual se puede evaluar y emitir un informe.
- **La observación.** - Realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos, tales como proceso de trabajo, documentos, materiales etc.
- **Rastreo.** - Es el seguimiento de una operación, dentro de un proceso o de un proceso a otro, afín de conocer y evaluar su ejecución.
- **Indagación.** - Es la obtención de información verbal mediante averiguaciones o conversaciones directas con servidores de la entidad terceros, sobre las operaciones que se encuentran relacionadas, especialmente de hechos o aspectos no documentados.
- **Entrevista.** - A servidores de la entidad y terceros con el objeto de obtener información, que requiere ser confirmada y documentada.
- **Encuesta.** - Realizadas directamente o por correo, con el propósito de recibir de los servidores de la empresa o de terceros, de un universo, mediante el uso de cuestionarios cuyos resultados deben ser posteriormente tabulados.
- **Análisis.** - Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos; como, por ejemplo, el análisis de la documentación interna y externa de la organización, hasta llegar a una deducción lógica. Involucra la separación de las diversas partes y determina el efecto inmediato o potencial.

- **Conciliación.** - Hacer concordar dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes; por ejemplo, analizar la información producida por las diferentes unidades operativas o administrativas, con el objeto de hacerles concordantes entre sí y a la vez determinar la validez y veracidad de los registros, informes y resultados bajo examen.
- **Confirmación.** - Comunicación escrita de los servidores de la entidad o de fuera de la misma, para comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos al examen, así como para determinar la exactitud o validez de una cifra, hecho u operación.
- **Tabulación.** - Agrupar resultados importantes obtenidos en áreas, segmentos o elementos examinados que permitan llegar a conclusiones.
- **Comprobación.** - Verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por la entidad a través de la documentación de respaldo.
- **Cálculo.** - Verificación de la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado presentado en informes, contratos, comprobantes y otros.
- **Revisión Selectiva.** - Examen de una parte del universo de datos u operaciones, con el objeto de separar y analizar aspectos que requieren de una atención especial y evaluación durante la ejecución de la auditoría.
- **Inspección.** - Examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores y otros, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad. Requiere en el momento de la aplicación de la combinación de otras técnicas, tales como indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación.

Otras técnicas

- **Verificación.** - Se relaciona con el proceso de auditoría. Asegura que las cosas son como deben ser. Podría verificarse operaciones del período que se audita y otras de períodos posteriores.
- **Investigación.** - Examina acciones, condiciones y acumulaciones y procesamientos de activos y pasivos, y todas aquellas operaciones relacionadas con éstos.
- **Evaluación.** - Consiste en el proceso de arribar a una conclusión de auditoría a base de las evidencias disponibles.
- **Medición.** - Consiste en medir la eficacia, economía, eficiencia, ecología y ética de una entidad.

Figura 1. Flujograma del Proceso de la Auditoría de Gestión



Nota: (Cubero, 2019)

Administración de Procedimientos

Contrato

El contrato es un acuerdo de voluntades por el que dos o más personas se vinculan para crear, modificar o extinguir obligaciones, derechos reales u otros efectos jurídicos patrimoniales (Bosch, Carrascosa, & Vaquer Aloy, 2016).

Tabla 3.

Modelo de Contrato

EMPRESA “ABC” AUDITORIA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE CONTRATO	
COMPARECIENTES: En la ciudad de Loja a los...días del mes de del.....se celebra el presente contrato donde comparecen, por una parte la..... dirigida por el....., que en adelante y para efectos legales se denomina CONTRATANTE y la Srta..... Auditora de la..... que se denominara CONTRATADA, quienes libre y voluntariamente convienen en suscribir el presente contrato el tenor de las siguientes cláusulas:	
PRIMERA. - OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO	
SEGUNDA. - PERÍODO DE CONTRATACIÓN	
TERCERA. - LIMITACIONES AL ALCANCE	
CUARTO. - APOYO Y COMPROMISO DE LA ASOCIACIÓN	
QUINTO. - RESPONSABILIDADES	
SEXTO. - HORARIO DE TRABAJO	
SEPTIMO. - DEPENDENCIA LABORAL	
OCTAVA. - CAUSAS DE ANULACIÓN	
..... REPRESENTANTE LEGAL AUDITORA JEFE DE EQUIPO

Nota: Tomado del Manual de Auditoría de Gestión Enfoque Empresarial y de Riesgos por (Cubero, 2019)

Orden de Trabajo

Comprende el documento de inicio de la auditoría, mediante el cual el director de la auditoría, emite un documento denominado Orden de Trabajo en donde autoriza a un equipo de auditores la realización y ejecución de la auditoría (Camacho, 2018).

Tabla 4.

Modelo de Orden de Trabajo

**EMPRESA “ABC”
AUDITORIA DE GESTIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
ORDEN DE TRABAJO**



Ciudad

De mis consideraciones:

De conformidad con el Plan de Actividades de la unidad de auditoría para el presente año, dispongo a ustedes la realización de la “Auditoría a la Gestión de la empresa.....”

El alcance del examen cubre los últimos seis meses y se relaciona con el clima organizacional (factores internos) y el análisis del entorno (factores externos) del componente recursos humanos.

Así como también el conocimiento general del proceso administrativo, el cumplimiento de disposiciones legales, la misión, visión, objetivos, metas, estrategias, políticas y acciones realizadas por la empresa, la evolución preliminar del sistema de control interno y la determinación de componentes en base a los objetivos y enfoque de la auditoría.

Los objetivos generales son:

-
-
-

El equipo de auditoría estará conformado por: (nombres y apellidos de los auditores asignados al equipo de auditoría, conformado por personal operativo y de apoyo); y como supervisor (nombres y apellidos del supervisor designado), quien en forma periódica informará sobre el avance del trabajo.

De acuerdo con el cronograma de actividades, para el examen se ha previsto un tiempo de duración de _____ días laborables.

El producto que se obtendrá en esta fase es lograr un conocimiento general y un diagnóstico de la entidad, determinando las áreas de resultado clave (ARC), en base a lo cual se emitirá un reporte de avance de esta primera etapa.

Atentamente,

.....
SUPERVISORA

Nota: Tomado del Manual de Auditoría de Gestión Enfoque Empresarial y de Riesgos por (Cubero, 2019)

Notificación Inicial

Mediante la emisión de la notificación inicial, el equipo de auditoría, comunica a los funcionarios de la empresa contratante, sobre el inicio de las actividades de control, con lo cual el personal de la institución queda informado sobre las pretensiones del examen y sobre la predisposición que deben tener para la entrega oportuna de la información que los auditores requieran.

Tabla 5.

Modelo de Notificación Inicial

EMPRESA “ABC”	
AUDITORIA DE GESTIÓN	
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE	
NOTIFICACIÓN INICIAL	
	
Loja,	
Dr.	
Ciudad. –	
Por medio del presente, hago de su conocimiento que con fecha..... se dará inicio a la Auditoría de Gestión delde la....., periodo.....	
Participo a usted, que el equipo de trabajo estará conformado por los siguientes auditores.	
.....	AUDITOR SUPERVISOR
.....	AUDITORA JEFE DE EQUIPO
.....	AUDITOR OPERATIVO
De igual manera los días para la ejecución de la auditoria son de días laborables, al final se presentará el informe de auditoría que contenga comentarios, conclusiones y recomendación tendientes a la solución de las debilidades localizadas.	
Los objetivos de la auditoria se expresan así:	
.....	
.....	
.....	
Se requiere la colaboración de Directivos, Personal Administrativo y Trabajadores de la institución para los diferentes eventos de entrevistas y otorgamientos de información que necesite el equipo de auditoría para la realización de la misma.	
Atentamente,	
.....	
JEFE DE EQUIPO/OPERATIVO	

Nota: Tomado del Manual de Auditoría de Gestión Enfoque Empresarial y de Riesgos por (Cubero, 2019).

Hoja de Distribución de Trabajo y Tiempo

Es el documento mediante el cual en la auditoria correspondiente designará por escrito a los auditores encargados de efectuar la auditoria, precisando los profesionales responsables de la supervisión técnica y del jefe de equipo; también se detalla las funciones y el trabajo a realizar por cada uno de los miembros de la auditoria y el tiempo que se estima necesario para efectuar cada operación, este documento es elaborado por el jefe de equipo.

Tabla 6.

Modelo de Hoja de Distribución de Trabajo y Tiempo

EMPRESA "ABC"				
AUDITORIA DE GESTIÓN				
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE				
HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO Y TIEMPO				
CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	ACTIVIDADES	TIEMPO	FIRMAS
AUDITOR SUPERVISOR				
AUDITORA JEFE DE EQUIPO Y OPERATIVO				
TOTAL				
ELABORADO			REVISADO	

Nota: Tomado del Manual de Auditoría de Gestión Enfoque Empresarial y de Riesgos por (Cubero, 2019).

Hoja de Índices

Codificación estructurada por números y letras, que le permiten al auditor mantener un control de los papeles de trabajo, al colocarles índices, se logra manejar más eficientemente las etapas de la auditoría, así como también se mantiene un orden secuencial y lógico de cada fase del examen.

Tabla 7.

Modelo de Hoja de Índices

EMPRESA "ABC"	
AUDITORIA DE GESTIÓN	
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE	
HOJA DE INDICE	
AD	ADMINISTRACIÓN DE PROCEDIMEINTOS
CP	CONOCIMIENTO PRELIMINAR
P	PLANIFICACIÓN
EJ	EJECUCIÓN
CR	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
FS	FASE DE SEGUIMIENTO

Nota: Tomado del Manual de Auditoría de Gestión Enfoque Empresarial y de Riesgos por (Cubero, 2019).

Marcas de Auditoria

Las marcas de auditoria son aquellos símbolos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoria. Son los símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una auditoria (Aguilar, 2023).

Tabla 8.

Modelo de Marcas de Auditoria

EMPRESA “ABC” AUDITORIA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE HOJA DE MARCAS	
MARCA	SIGNIFICADO
√	Revisado
¢	No hay cuadro
y	No es igual
ı	Constatado
©	Considerado
∅	Por constatar
R	Por revisar
Δ	Aumento
Σ	Sumado
Λ	Verificado
∩	Pertenece
£	Calculado
≠	No reúne requisitos
ELABORADO:	REVISADO:

Nota: Tomado del Manual de Auditoría de Gestión Enfoque Empresarial y de Riesgos por (Cubero, 2019)

Fases de la Auditoria de Gestión

Para efectuar la auditoría de gestión es importante seguir las siguientes fases que comprende el proceso de cómo se debe llevar a cabo la auditoría de gestión con el siguiente procedimiento que se detalla a continuación:

Fase I. Planificación Preliminar

Objetivo

Esta fase tiene por objeto ubicar a la empresa en su realidad presente y sus proyecciones futuras. Se trata de obtener un conocimiento y comprensión de los factores internos de la organización, tales como sistemas administrativos y de operación, programas, proyectos o actividades que deberán auditarse, su organización, las principales características del entorno próximo en el que se desenvuelve, sus fuerzas, sus actividades principales y de resultado clave. Esto nos permitirá una adecuada planificación, ejecución y desarrollo de la auditoría, en un tiempo y a un costo razonable (Cubero, 2019).

Revisión de los archivos papeles de trabajo

Constituye la exploración minuciosa de los archivos corrientes y permanentes de los papeles de trabajo de auditorías anteriores, así como la recolección de documentos e información que permitan obtener un conocimiento integral de la misión, visión, objetivos, políticas, planes estratégicos, actividades a las que se dedica la entidad, su situación financiera, estructura organizativa, funciones y personal que la integra.

Evaluación del Control Interno (preliminar)

Es importante que el auditor obtenga la comprensión suficiente de la base legal, planes y organización, así como de los sistemas de trabajo e información manual y computarizada, establezca el grado de confiabilidad del sistema de control interno, a fin de realizar la planificación específica.

El auditor debe evaluar la organización y los sistemas que se encuentren en funcionamiento en sus aspectos formales y reales. El estudio comprenderá las funciones del personal vinculado con las áreas específicas que serán evaluadas; así como, si los informes financieros y los reportes operacionales son adecuados para los fines de gestión y de control (Cubero, 2019).

El auditor es responsable de evaluar la calidad y cabal aplicación de los controles internos establecidos. Su metodología incluye:

- Evaluar el control interno en base al marco de referencia COSO
- Evaluar el riesgo de control
- Probar la eficacia de los controles

El Plan Operativo Anual de Auditoría

El plan operativo anual de auditoría se fundamentará en un diagnóstico de la organización, que le permita conocer, entre otros aspectos su misión, visión, los objetivos estratégicos, las metas dentro del marco de la planificación estratégica, los programas, proyectos actividades, que serán ejecutados durante el período, y el presupuesto de la empresa. Esta información, complementada con las auditorías realizadas en años anteriores, tanto por la unidad de auditoría interna como externa, o que están en proceso con el fin de evitar duplicación de trabajos y la posibilidad de contar con nuevos profesionales para conformar equipos multidisciplinarios, nos permite tener una base importante para la planificación operativa anual de auditoría (Cubero, 2019).

Selección de las actividades que se examinarán:

La selección de las áreas que se examinarán estará alineada con el plan estratégico de la empresa y debe considerar (Cubero, 2019):

- Los informes y las recomendaciones de auditorías anteriores efectuadas por la auditoría interna y externa.
- Áreas que hayan presentado riesgos significativos durante la evaluación integral sistema de control interno.

- Peticiones de la junta de accionistas, comité de auditoría, gerente, y demás empleados de la empresa.
- Peticiones y sugerencias de los organismos reguladores
- Las políticas y objetivos de control para la planificación, ejecución y evaluación del POA emitido por el comité de auditoría, tales como riesgo de caducidad, utilización del personal disponible, vacaciones y capacitación, recursos tecnológicos, porcentaje de asignación de días laborables y días hombre para actividades de arrastre, nuevas actividades planificadas e imprevistos, aprobación de los informes, participación de profesionales de áreas especializadas, etc.

Indicador

Según Cubero (2019), manifiesta que un indicador es la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objetivo.

Características

Según Mondragón (2018), menciona algunas características como se nombra a continuación

- Estar inscrito en un marco teórico o conceptual, que le permita asociarse firmemente con el evento al que el investigador pretende dar forma.
- Ser específicos, es decir, estar vinculados con los fenómenos económicos, sociales, culturales o de otra naturaleza sobre los que se pretende actuar; por lo anterior, se debe contar con objetivos y metas claros, para poder evaluar qué tan cerca o lejos nos encontramos de los mismos y proceder a la toma de decisiones pertinentes.
- Ser explícitos, de tal forma que su nombre sea suficiente para entender si se trata de un valor absoluto o relativo, de una tasa, una razón, un índice, etc., así como a qué grupo de población, sector económico

Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión son la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede señalar una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso (Zendesk, 2023).

De acuerdo a (Mejía (2021), define a los indicadores de la siguiente manera:

- **Indicador de Eficacia:** Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar

los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

- **Indicador de Eficiencia:** Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.
- **Indicador de Calidad:** Son instrumentos de medición que las organizaciones utilizan para evaluar la calidad de sus productos y servicios. Son herramientas esenciales que mantienen los estándares de calidad en todos los procesos empresariales.

Tabla 9.

Indicadores de Gestión

INDICADORES DE EFICACIA		
Incremento de ventas	Indica el porcentaje de ventas incrementadas en relación con el año anterior	$\frac{\text{Ventas 2022} - \text{Ventas 2021}}{\text{Ventas 2021}}$
Clientes atendidos	Indica el porcentaje de clientes atendidos	$\frac{\text{Total de clientes atendidos}}{\text{Total de clientes}}$
Cancelación del servicio	Indica el porcentaje de clientes cancelados el servicio	$\frac{\text{Total de cancelaciones}}{\text{Total de solicitudes}}$
Incremento de servicios	Mide el incremento de servicios en relación con el año anterior	Servicios 2022 – Servicios 2021
Incremento de clientes	Mide la cantidad de clientes incrementados en relación al año anterior	Clientes 2022 – Clientes 2021
Clientes Registrados	Indica el porcentaje de clientes registrados con los productos de la empresa	$\frac{\text{Clientes Registrados 2022} - \text{Clientes Registrados 2021}}{\text{Clientes Registrados 2021}}$
INDICADORES DE EFICIENCIA		
Mano de obra	Indica la eficiencia de la mano de obra	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Sueldos y salarios}}$
	Mide la eficiencia en la prestación del servicio	
Devolución del servicio		$\frac{\text{Solicitudes devueltas (rechazadas)}}{\text{Número de solicitudes}}$

INDICADORES DE CALIDAD

Satisfacción de clientes	Indica el porcentaje de clientes satisfechos con los productos de la empresa	$\frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes atendidos}}$
Insatisfacción de clientes	Indica el porcentaje de clientes insatisfechos con los productos de la empresa	$\frac{\text{Clientes insatisfechos}}{\text{Total de clientes atendidos}}$

Análisis FODA

Según Atencio (2020), el análisis FODA es un instrumento de planificación estratégica, por lo general se usa como parte de hacer una exploración del entorno, que ayuda a identificar los factores externos que deben ser previstos, y los factores internos “fortalezas y debilidades, es decir, que necesitan ser planificadas en la determinación de que una empresa debe ir en el futuro.

Según Raeburn (2021), establece que los factores que influyen en el Análisis Interno son:

- **Fortalezas**, hacen referencia a las iniciativas internas que funcionan bien. Se podrían comparar con otras iniciativas o con un costado competitivo externo. Al analizar estas áreas puedes entender qué es lo que ya funciona. Entonces, puedes aplicar esas técnicas que sabes que funcionan bien las fortalezas en otras áreas que pueden necesitar un refuerzo extra como la mejora de la eficiencia del equipo.
- **Debilidades**, se refieren a las iniciativas internas que no funcionan como es debido. Es una buena idea analizar las fortalezas antes que las debilidades para generar referencias de lo que significan el éxito y el fracaso. La identificación de las debilidades internas ofrece un punto de partida desde el cual mejorar los proyectos.

El mismo autor antes mencionado habla que los Factores del Análisis Externo son:

- **Oportunidades**, son el resultado de las fortalezas y las debilidades, junto con cualquier iniciativa externa que te colocará en una posición competitiva más sólida. Podría ser cualquier cosa, debilidades que quisieras mejorar o áreas que no se hubieran identificado en las primeras dos etapas del análisis.
- **Amenazas**, se refieren a las áreas que tienen el potencial de causar problemas. Difieren de las debilidades en que las amenazas son externas y, por lo general, están fuera de nuestro control. Pueden ser eventos como la pandemia o un cambio en el panorama competitivo.

Tabla 10.

Modelo Análisis FODA

EMPRESA “ABC” AUDITORIA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS			
FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
FORTALEZA	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	FECHA:

Nota: Tomado del Manual de Auditoría de Gestión Enfoque Empresarial y de Riesgos por (Cubero, 2019).

Definición de objetivos y estrategia de auditoría

Según Cubero (2019), define que el auditor interno debe definir los objetivos de la auditoría, para lo cual es menester que identifique las áreas que serán auditadas y lo que se propone alcanzar. Es evidente que es difícil cubrir todos los aspectos de la gestión empresarial, sin embargo, debe expresar una opinión sobre uno o más aspectos de la gestión.

Fase II. Planificación Especifica

Objetivo

Como ya señalamos, la planificación preliminar evalúa a la empresa como un todo, mientras que la planificación específica se centra en cada componente y subcomponente en particular, concentrando los esfuerzos de auditoría en las áreas y procesos con riesgo alto y que, por lo tanto, podría afectar de manera significativa el logro de los objetivos organizacionales (Cubero, 2019).

Actividades

- Análisis y revisión de la información y documentación obtenida en la fase anterior.
- Evaluación de control interno relacionada con el componente o subcomponente objeto del estudio, que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes. Esto es útil para identificar los asuntos que requieran tiempo y esfuerzos adicionales en la fase de “ejecución”.
- En base de los resultados de la evaluación del control interno, los auditores determinan la naturaleza y alcance del examen, la estimación de los requerimientos de personal;

programan su trabajo, preparan los programas específicos de la siguiente fase, fijan los plazos para concluir la auditoría y presentar el informe.

- La evaluación implica la calificación de los riesgos de auditoría.
- Los resultados obtenidos sirven para programar la auditoría de gestión y preparar un informe sobre el control interno.
- En base a las fases de conocimiento preliminar y planificación específica, el supervisor conjuntamente con el jefe de equipo y demás integrantes del equipo multidisciplinario, elaborarán el memorando de planificación, cuyo formato se presenta al final de esta fase en un anexo.
- El supervisor con el jefe de equipo formula los programas de auditoría en los que se incluyan los objetivos y procedimientos específicos.
- La etapa de planeación cierra con la preparación y aprobación de los programas de auditoría por cada componente y subcomponente.

Control Interno

“El Control Interno tiene una gran influencia sobre los procedimientos de auditoría a desarrollar pues de acuerdo a las fortalezas y debilidades encontradas en el sistema, el auditor puede determinar las pruebas a realizar, la extensión de las mismas y la oportunidad en que estas deban ser practicadas (Camacho, 2018).

Importancia

Aunque se entienda en toda empresa que lo adecuado es reducir los riesgos que se generan en cualquier tipo de situación, también es indispensable considerar que dichos riesgos se deben gestionar, en tal sentido que el control interno toma un papel relevante en las empresas.

Métodos de evaluación del Control Interno

- **Método Gráfico:** Es el método mediante el cual se contempla por medio del cual se contempla, por medio de cuadros o gráficos, es el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares de trabajo donde se encuentran establecidas las medidas o acciones de control para su ejecución. Permite declarar con mayor facilidad los riesgos o aspectos donde se encuentren debilidades de control; aun reconociendo que el auditor requerirá invertir más tiempo en la elaboración de los flujogramas y habilidad para desarrollarlos.
- **Método Descriptivo:** Como su nombre lo indica, consiste en la descripción de las actividades y procedimientos, en un sentido procesal, que el personal desarrolla en la unidad administrativa, proceso o función sujeto a auditoría; haciendo referencia, en su

caso, a los sistemas administrativos y de operación, y a los registros contables y archivos que intervienen. Esta descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso normal de las operaciones en todas las áreas o unidades administrativas participantes; nunca se practicará en forma aislada o con subjetividad, sino teniendo en cuenta la operación en el área o unidad administrativa precedente o donde se inicia, y su impacto en el área o unidad siguiente donde concluye (Camacho, 2018).

- **Cuestionarios:** Este método consiste en el empleo de cuestionarios que el auditor haya elaborado previamente, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y transacciones, y quién tiene a su cargo las actividades o funciones inherentes. Los formulará de tal manera que las respuestas afirmativas indiquen la existencia de una adecuada medida o acción de control; mientras que las negativas señalen una falla o debilidad en el sistema establecido (Camacho, 2018).

Evaluación del Control Interno

El auditor deberá revelar y evaluar el sistema del control interno de la organización con el objeto de medir el grado de eficiencia de los sistemas de control para determinar el nivel de confianza de los sistemas (Camacho, 2018).

Tabla 11.

Modelo de Nivel de Riesgo

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO / MODERADO	BAJO
15%-50%	51-75%	76%-95%
BAJO	MEDIA / MODERADO	ALTA
NIVEL DE CONFIANZA		

Nota: Tomado del Manual de Auditoría de Gestión Enfoque Empresarial y de Riesgos por (Cubero, 2019).

Análisis de Riesgos

El riesgo de auditoría es la probabilidad de que existan, una vez que se haya terminado de realizar la auditoría, errores o irregularidades significativas no detectadas en la empresa o en el área o componente que se examina.

Desde el punto de vista del auditor, es el riesgo que él está dispuesto, podemos decir, a asumir. Los factores que integran el riesgo de auditoría son (Cubero, 2019):

- **Riesgo Inherente:** Es la posibilidad de que existan errores o irregularidades en la gestión administrativa y financiera, antes de verificar la eficiencia del control interno diseñado y aplicado por la empresa que será auditada. Este riesgo tiene relación directa con el contexto global y es subyacente a la entidad.

- **Riesgo de Control:** Es la posibilidad de que los procedimientos de control interno establecidos por la empresa, incluyendo a la unidad de auditoría interna, no puedan prevenir o detectar los errores significativos de manera oportuna.
- **Riesgo de Detección:** Es el riesgo que tiene el auditor al aplicar programas de auditoría, cuyos procedimientos no son suficientes para detectar errores o irregularidades. Depende por lo tanto de la pericia, buen juicio y experiencia del auditor.

Los riesgos inherentes y de control existen en forma independiente de la auditoría. La función del auditor consiste simplemente en evaluarlos adecuadamente, lo cual en la práctica puede hacerse en forma independiente o combinada. En el caso del riesgo de control se deben aplicar procedimientos de cumplimiento necesarios para probar los controles en los cuales basó su evaluación.

Memorando de Planificación

Definición

Es el documento que resume los resultados de las fases de familiarización y evaluación preliminar del control interno de la entidad a auditar, así como los criterios que deben seguirse para realizar la planificación específica, que servirá de base para la ejecución del trabajo (Ramos, 2022).

Es también es el documento que se emite en la fase de planeación en el proceso general de auditoria debe ser una de las más importante, ya que, si en esta fase se logran identificar la mayoría de los aspectos a los que hay que prestar atención, se evitaran pérdidas de tiempo o sorpresa al final de la auditoria. Es importante que en la planeación haya mucha comunicación entre socio

Una vez hecha la revisión analítica de la información recopilada y seleccionada la o las áreas a evaluar, procederán a elaborar el Memorando de Planeamiento o Plan de Auditoría y el cronograma de auditoría de gestión. Se Hará un breve repaso sobre los aspectos a considerar en la elaboración del Memorando de Planeamiento (Ramos, 2022).

Objetivo

El objetivo de la elaboración del memorando de planificación es el de proporcionar a los responsables de desarrollar la planificación específica, la información necesaria para definir los objetivos de la auditoria, la naturaleza, oportunidad y alcance del trabajo a realizar

Estructura del Memorando

Carátula

El término caratula o primera hoja, es la portada que contiene el memorando de planeación al momento de realizar una auditoría esta consiste en detallar el nombre de la entidad a la cual se realizará la auditoría, así como un enunciado en el cual se lea el texto “MEMORANDO DE PLANIFICACION”, y el periodo a auditar

Contenido

Es el índice el cual nos muestra los siguientes puntos a evaluar en forma ordenada.

Antecedentes

Se refiere a la parte que antecede al memorando de planeación en esta describe la entidad a la que se está evaluando, y todos los aspectos que se consideren importantes para ser mención de estos

Identificación de posibles áreas críticas

Se establecen las situaciones que pueden tener una incidencia en el alcance a desarrollar, identificados como factores de riesgo y divididos en los riesgos inherentes el cual ocurran errores importantes generados por la característica de la empresa y los riesgos de control, es la posibilidad de que existiendo errores de importancia no fueran detectados o corregidos por los sistemas de control interno de la entidad.

Objetivos de la Auditoría

De acuerdo a la anterior conceptualización el objetivo principal de una auditoría es la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo en el memorando de planeación se define que se tendrá como principal objetivo la detección de errores, que son los errores de principio y los errores técnicos

Alcance

El auditor recurre al procedimiento de examinar una muestra parcial a lo cual se llama prueba selectiva y da una opinión general sobre la partida global. Se define la extensión o alcance en el memorando de planeación a los procedimientos de auditoría como la relación que guardan el número de partidas generales.

Programa de Auditoría

Sirven para facilitar el ordenamiento y para evaluar la gestión de la Empresa se debe desarrollar un programa que le facilite el trabajo al auditor, permitiéndole obtener información general sobre la organización y el contexto en que esta se desenvuelve. Para ello se requiere de

un método de uso general aplicable a cualquier área que se audite, el que debe consistir en un análisis profundo y detallado del trabajo que se desarrolla dentro de la sucursal.

Tabla 12.

Modelo de Programa de Auditoría

EMPRESA “ABC” AUDITORIA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE PROGRAMA DE AUDITORIA				
NRO.	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA	ELABORADO POR	FECHA
1	<u>OBJETIVOS</u> Evaluar el sistema de control interno <u>PROCEDIMIENTOS</u> Aplique el cuestionario de control interno			
ELABORADO POR:		FECHA:	REVISADO POR:	

Nota: Tomado del Manual de Auditoría de Gestión Enfoque Empresarial y de Riesgos por (Cubero, 2019).

Fase III: Ejecución

Objetivo

Luego de la realización del proceso sistemático de las fases de conocimiento preliminar y de las actividades previstas en la fase de planeación, se deben ejecutar las acciones indicadas en el programa de trabajo por cada componente.

En la fase de ejecución, en la que el auditor desarrolla la estrategia planificada en la fase anterior, y que está condensada en el memorando de planificación y en los programas de trabajo, se debe recopilar la evidencia comprobatoria necesaria, con el objeto de que el auditor, pueda emitir un juicio sobre la gestión, referida a los criterios previamente seleccionados y al cumplimiento de los objetivos institucionales (Cubero, 2019).

Actividades

- Se desarrollan los programas detallados y específicos para cada componente aplicando pruebas de controles, analíticas, de cumplimiento y técnicas de auditoría tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, etc.; adicionalmente mediante la utilización de estadísticas de las operaciones como base para detectar tendencias, variaciones extraordinarias y otras situaciones que por su importancia ameriten investigarse.

- Se formulan o interpretan parámetros e indicadores de gestión, tanto reales como estándar, que pueden obtenerse de colegios profesionales, publicaciones especializadas, entidades del sector, organismos internacionales y otros.
- Se prepara papeles de trabajo, que, junto con la documentación obtenida en las fases de planificación preliminar y planificación específica, y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.
- Se evalúa la evidencia cualitativa o cuantitativa obtenida de acuerdo con los criterios previamente estipulados.
- Desarrollo de hojas de hallazgos por componente en base de los cuales se formularán los resultados para su comunicación oportuna a los ejecutivos de la empresa.
- Finalmente, se define la estructura del informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Papeles de Trabajo

Según Cubero (2019), señala que los papeles de trabajo son el conjunto de piezas documentales o electrónicas (procesador de textos, hojas electrónicas, o elaborados en alguna otra aplicación informática), en los cuales está consignada la evidencia recopilada por el auditor y los resultados de las pruebas realizadas durante la etapa de ejecución. También formarán parte de los papeles de trabajo aquellas piezas documentales o electrónicas obtenidas por el auditor y que no han sido preparadas por él

Archivo de los Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo son de propiedad de la unidad de auditoría o del auditor, quienes deben mantener bajo su custodia (archivo) y pueden ser exhibidos y entregados por requerimiento judicial.

Al final de la auditoría de gestión se requiere de una revisión por parte de la supervisión de los papeles de trabajo, en forma selectiva con el objeto de:

- Evaluar el desempeño del personal
- Asegurarse de que la auditoría satisface los estándares de desempeño establecidos;
- Contrarrestar cualquier prejuicio de criterio de los auditores.

El equipo de auditoría debe encargarse de verificar la evidencia para determinar que se encuentra adecuadamente codificada, referida, organizada y archivada en los legajos correspondientes.

Archivo Corriente

Es donde se guardan los papeles de trabajo relacionados con la actividad específica de auditoría. La cantidad de legajos o carpetas que forman parte de este archivo varía de una auditoría a otra. Conviene que este archivo se divida en dos partes; la una con información general, y la otra con documentación específica por componente (Cubero, 2019).

Archivo Permanente

Se relaciona con información de interés o que es útil para más de un examen, o necesaria para posteriores auditorías. La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo.

Los propósitos del archivo permanente son (Cubero, 2019):

- Recordar al auditor las operaciones, actividades o hechos de períodos anteriores.
- Proporcionar a los auditores nuevos, una fuente de información de las auditorías realizadas.
- Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años y que no requieren ser preparados año tras año, ya que no se ha operado ningún cambio.

Hallazgos de Auditoria

Los hallazgos de auditoría comprenden hechos o actividades suscitadas al margen de los parámetros normales, para que una debilidad administrativa obtenga la calidad de hallazgo, debe reunir las siguientes características (Camacho, 2018):

- **Condición:** Es el hecho, fenómeno o debilidad encontrada por el auditor
- **Criterio:** Manifiesta el cómo se tuvo que haber estado realizando el hecho para considerarse norma
- **Causa:** Representa el motivo por el cual se originó la falencia.
- **Efecto:** Expresa el perjuicio económico que sufrirá el ente de persistir la falencia

Fase IV: Comunicación de Resultados

La comunicación es esencial para elaborar un buen trabajo de auditoría. Deberá ser realizada durante el transcurso del examen, de manera permanente. Los resultados deberán comunicarse oportunamente durante la ejecución de la acción de control para asegurar el cumplimiento del debido proceso, dando la oportunidad a los auditados de presentar justificaciones y comentarios pertinentes, previo a la elaboración del informe final (Cubero, 2019)

Actividades

En esta etapa el supervisor y el jefe de equipo de auditoría en base a los resultados entregados por los integrantes del equipo multidisciplinario llevan a cabo las siguientes actividades (Cubero, 2019):

- Redacción del borrador del informe de acuerdo con los hallazgos determinados por el equipo de auditoría (jefe de equipo y auditores operativos) y si es necesario con la participación de los especialistas.
- Revisión por parte del supervisor.
- Acuerdo con los ejecutivos de la empresa sobre los comentarios, conclusiones y recomendaciones del informe.
- Si bien la comunicación de resultados debe desarrollarse durante el proceso de la auditoría de gestión, para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión definitiva, sea discutido en una conferencia final con los responsables de la gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen. Esto le permitirá por una parte reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones y expresar sus puntos de vista respecto de su contenido.
- Se realiza la convocatoria a la lectura del borrador del informe a los empleados y exempleados de la empresa, relacionados con la auditoría de gestión.
- Se realiza la lectura del informe, el día, hora y lugar previsto en la convocatoria; se recibe documentos de descargo de los auditados
- Se suscribe el acta de comunicación de resultados con la firma de los auditados.
- Elaboración de informe definitivo de auditoría de gestión.

Informe de Auditoria

Al finalizar el trabajo de campo, debe dejarse constancia de que fue cumplida la comunicación de resultados y la conferencia final, en los términos previstos en las normas profesionales sobre la materia.

Se señala también que las discrepancias y opiniones divergentes entre los auditores y los empleados y exempleados o de terceros relacionados, serán resueltas, en lo posible, dentro del curso del examen, y de subsistir discrepancias irreconciliables, se hará constar en el informe.

Las recomendaciones de auditoría, una vez comunicadas a los ejecutivos de la empresa y sus ejecutivos, deben ser aplicadas y observadas, las mismas que serán objeto de seguimiento Y su inobservancia será objeto de sanción.

Por consiguiente, el jefe de auditoría es el responsable de comunicar los resultados de sus trabajos. En tanto que el gerente, ejecutivos y demás funcionarios de la empresa, requieren de información exacta y evaluaciones objetivas que les ayuden a llevar a cabo sus funciones de dirección y ejecución, para una efectiva gestión administrativa (Cubero, 2019).

Características

El informe de auditoría de gestión debe ser estructurado de acuerdo con ciertas características de calidad, que denoten el nivel profesional para alcanzar los objetivos de la comunicación de los resultados. Por lo tanto, es importante que cada informe, en lo posible, sea un trabajo preciso y perfecto que merezca la lectura del gerente y ejecutivos de la empresa.

Estructura del Informe

La estructura del informe de la auditoría de gestión consta en lo posible, de lo siguiente (Cubero, 2019):

1. Carátula
 2. Índice, siglas y abreviaturas
 3. Carta de presentación
 4. Capítulo I: Enfoque de la auditoría
 5. Capítulo II: Información de la entidad
 6. Capítulo III: Resultados generales
 7. Capítulo IV: Resultados específicos por componente
 8. Anexos
- **Carátula.** - Debe contener el logotipo o imagen corporativa (isotipo o logotipo) el nombre del trabajo realizado, programa, proyecto, componente, actividad, unidad, área o rubro analizado y el alcance correspondiente. Por último, el código asignado a la auditoría, el año y el número secuencial.
 - **Índice.-** A continuación debe presentarse el contenido de cada informe en relación con los asuntos que lo conforman y el número de la página correspondiente.
 - **Siglas y abreviaturas utilizadas.** - Se debe incluir una lista del significado de las abreviaturas y siglas usadas en el informe. No se deben considerar abreviaturas de uso corriente, sino aquellas pertinentes al contenido del informe.
 - **Carta de presentación del informe.** - Esta comunicación sirve para presentar personalmente el informe de la auditoría de gestión al gerente, ejecutivos y demás interesados. La carta de presentación deberá contener:
 - Lugar y fecha de emisión

- Título
- Destinatario
- Alcance del trabajo
- La declaración de que la auditoría de gestión se condujo de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría
- Firma del jefe de auditoría

Capítulo I: Enfoque de la auditoría

En este capítulo se hará constar los datos más importantes acerca del motivo, alcance y naturaleza de la auditoría de gestión; el enfoque y los indicadores utilizados, que servirán de base para una mejor comprensión y apreciación del lector, tales como los siguientes:

- Motivo de la auditoría
- Objetivos de la auditoría
- Alcance de la auditoría
- Enfoque
- Componentes auditados
- Indicadores utilizados

Capítulo II: Información de la entidad

Se hará constar la información relativa a la empresa, como, por ejemplo:

- Misión
- Visión
- Análisis FODA
- Base legal
- Estructura orgánica
- Objetivos de la empresa
- Financiamiento
- Principales empleados

Capítulo III.- Resultados generales

Se hará constar los comentarios, conclusiones y recomendaciones, relacionados con la evaluación de la estructura de control interno.

Capítulo IV.- Resultados específicos por componente

En este capítulo se presentará por cada uno de los componentes y sub- componentes, lo siguiente:

- Los comentarios relacionados fundamentalmente con los aspectos positivos de la gestión de la empresa, en cuanto al cumplimiento de los objetivos estratégicos y

operativos, su nivel de eficiencia, eficacia, calidad, etc, en base a indicadores (tablero de control). También se hará constar las deficiencias encontradas, debiendo cuantificarse los perjuicios económicos ocasionados, los desperdicios existentes y los daños materiales encontrados.

- Conclusiones sobre los aspectos positivos de la gestión gerencial- operativa y sus resultados, los perjuicios y daños materiales ocasionados, también por las ineficiencias, prácticas antieconómicas, incumplimientos, incumplimiento de leyes, reglamentos y demás normas, etc.
- Recomendaciones deben emitirse en tono constructivo, proponiendo mejoras relacionadas con la gestión empresarial, empleo de sus recursos y cumplimiento de objetivos

Anexos

El informe con frecuencia requiere detalles e información que deben anexarse, tales como gráficos, cuadros, resúmenes, parámetros e indicadores de gestión, el cronograma de cumplimiento de las recomendaciones, etc (Cubero, 2019).

Fase V: Seguimiento

Objetivo

La fase de seguimiento y monitoreo en la auditoría de gestión es posterior a la finalización de la auditoría, y su objetivo consiste, por un lado en, verificar que el gerente y demás ejecutivos de la organización, cumplan con la implantación de las recomendaciones que constan en el informe de auditoría, de acuerdo con los plazos acordados en el cronograma (matriz) de cumplimiento de recomendaciones; y por otro, que la empresa mejore las operaciones y ello permita cumplir los objetivos con eficiencia, eficacia y calidad (Cubero, 2019).

Actividades

Una vez entregado oficialmente el informe de auditoría de gestión a la administración de la empresa, es conveniente que la unidad de auditoría solicite a los ejecutivos de la organización que señalen las acciones tomadas en relación con las recomendaciones del informe de auditoría (Cubero, 2019).

En el proceso de implantación de las recomendaciones debe considerarse tres etapas.

Métodos de implantación de recomendaciones

Es menester determinar las actividades que deben efectuarse y el cronograma de su realización, el tiempo de duración de cada actividad, los requerimientos de personal,

instalaciones, mobiliario y equipo, y delimitar claramente el responsable de la implantación de cada una de las recomendaciones.

La implantación de las recomendaciones depende del grado de complejidad de las mismas, de sus características y de las condiciones para su aplicación; sin embargo, los métodos más utilizados son:

- **Método Instantáneo.** - Implica que las recomendaciones se pueden implantar de forma inmediata. Son muy fáciles de aplicar y se requiere de muchas operaciones, personal y recursos.
- **Método del Proyecto Piloto.** - Consiste en realizar una especie de ensayo de la implantación de las recomendaciones, en una parte de la organización, con la finalidad de medir sus efectos, antes de aplicar en forma integral en la empresa.
- **Método en Paralelo.** - Consiste en una operación simultánea por un período determinado, tanto del sistema actual como del que se va a implantar. Esto permite efectuar modificaciones y ajustes sin crear graves problemas, para que los cambios estén funcionando normalmente antes de suspender el proceso anterior

El cronograma de implantación de las recomendaciones

Los auditores con frecuencia elaboran una matriz denominada cronograma de implantación de las recomendaciones, que luego es entregada a la empresa con el objeto de comprometer a sus ejecutivos en su observancia y cumplimiento. En ella se hace constar:

- Una descripción textual de la recomendación prevista en el informe de auditoría de gestión.
- El valor agregado, es decir, las ventajas que genera a la empresa la implantación de cada una de las recomendaciones planteadas en el informe.
- La descripción del responsable, con la denominación del cargo, de implantar la recomendación
- La fijación de tiempos en los que se ejecutarán las mismas.

Recomendaciones incumplidas

Si luego de la verificación del nivel de cumplimiento de las recomendaciones, la unidad de auditoría determina que no se cumplieron o se aplicaron parcialmente; con las respectivas pruebas y evidencias debe formular el correspondiente informe de resultados.

5. Metodología

Científico

Este método permitió la elaboración del marco teórico, a través de la utilización de libros, manuales y sitios web, que proporcionaron una sólida base para sustentar y fundamentar los temas abordados en las diversas fases de la auditoría de gestión, tales como conocimiento preliminar la planificación, ejecución, comunicación de resultados y seguimiento, este enfoque permitió seguir una secuencia lógica de conceptos.

Deductivo

Ayudo a obtener y ordenar la información de carácter general, de cada producto de Ktaxi y Clipp, considerando las normas, reglamentos, programas y plan operativo Anual, hasta abarcar la información específica, para de esta manera señalar las particularidades que están inmersas dentro de la situación así mismo, fue utilizado para demostrar el nivel de eficiencia, eficacia y calidad.

Inductivo

Hizo posible la evaluación, y análisis de forma detallada de las actividades que se lleva a cabo de cada producto, así mismo permitió elaborar el programa de auditoria en el cual se establece la aplicación del cuestionario de control interno, de esta manera encontrar las deficiencias de la empresa Kradac Cía. Ltda., para recabar las evidencias y así poder fundamentar las conclusiones y recomendaciones respectivas

Analítico

Posibilitó identificar los puntos débiles que posee la empresa, mediante una matriz FODA y cuestionarios de control interno, detectando así falencias descritas en cada una de las cédulas narrativas.

Sintético

Contribuyo la elaboración, diseño e implementación del informe final de auditoría, sintetizando la información más relevante que fueron plasmadas de manera puntual en conclusiones y recomendaciones, además se lo utilizó para el desarrollo del resumen, conclusiones y recomendaciones del trabajo de integración curricular.

Matemático

Este método fue empleado tanto en los cálculos numéricos asociados a cada indicador de gestión como en la aplicación de cuestionarios y evaluaciones de control interno. Esta elección garantizó la obtención de valores y resultados precisos en todas las etapas del proceso.

6. Resultados



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP

PERIODO 2022

CONTRATO DE TRABAJO Nro.001

AD/1
1-4

En la ciudad de Loja a los 08 días del mes de mayo del 2023 se celebra el presente contrato, entre, el señor **VALAREZO CORREA BRUNO MAURICIO**, en calidad de Gerente General de la empresa **KRADAC CIA LTDA**, para lo cual se denominará para efectos legales como el contratante; y por otra parte el equipo de auditoria conformado por la Lic. **ELIDA DEL CISNE ALVARADO JARAMILLO** como supervisora de Auditoria y la **Srta. CELENA STEFANIA MALDONADO ARMIJOS**, en calidad de jefe de equipo y parte operativa, quienes en adelante se denominan contratadas de conformidad con las declaraciones y clausulas siguientes:

1.-El cliente expone:

- a) Que es una empresa privada.
- b) Que está representado para este acto por el Sr. Valarezo Correa Bruno Mauricio, Gerente General
- c) Que requiere obtener servicios de auditoría de Gestión, por lo que ha decidido contratar los servicios de la auditora.

2.-Alcance del trabajo:

El equipo de auditoría se compromete a realizar la **AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP DE LA EMPRESA KRADAC CIA LTDA PERIODO 2022**

3.- Objetivos de la Auditoría:

1. Evaluar el sistema de control interno implementado a los productos Ktaxi y Clipp por la empresa KRADAC CÍA. LTDA., de la ciudad de Loja. Periodo 2022, con el fin de determinar su grado de eficacia y eficiencia
2. Aplicar indicadores en la empresa KRADAC CÍA. LTDA., a los productos Ktaxi y Clipp
3. Elaborar el informe de auditoría de gestión que permita a los directivos tomar decisiones oportunas y acertadas en beneficio de la empresa.

ELABORADO POR: C.S.M. A	REVISADO POR: E.C.A. J	FECHA: 08-05-2023
--------------------------------	-------------------------------	--------------------------

EMPRESA KRADAC CIA LTDA

**AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP**



PERIODO 2022

CONTRATO DE TRABAJO



4.- Pago:

No se estipula pago alguno por cuanto se trata de un trabajo académico previo a optar el grado y título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría

5.-Exponen las partes:

Que, llegado a un acuerdo sobre lo antes mencionado, lo precisan confirmando el presente contrato que contiene las siguientes cláusulas

Primera. Objetivo

La Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos y la Lic. Elida Del Cisne Alvarado Jaramillo se obligan a prestar al cliente los servicios de Auditoría de Gestión.

Segunda. Tiempo de Duración

El auditor se obliga a terminar los trabajos señalados en este contrato en 60 días después de la fecha en que se firme el contrato. El tiempo estimado para la terminación de los trabajos está en relación con la proporción en que el cliente entregue los documentos requeridos por el auditor y por el cumplimiento de las fechas estipuladas en el programa de trabajo aceptado por las partes, por lo que cualquier retraso ocasionado por parte del cliente alargará el plazo estipulado, el cual deberá aumentarse de acuerdo con las nuevas fechas establecidas en el programa de trabajo, sin perjuicio alguno para el auditor.

Tercera. Periodo de contratación

El trabajo se realizará desde el 08 de mayo hasta el 31 de Julio del 2023, fecha en que finaliza la Auditoría de Gestión.

Cuarta. Vigencia

La EMPRESA KRADAC CIA. LTDA, tendrá derecho a vigilar los trabajos que se han encomendado al auditor dentro de este contrato y a dar por escrito las disposiciones que estimen conveniente.

ELABORADO POR: C.S.M. A	REVISADO POR: E.C.A. J	FECHA: 08-05-2023
--------------------------------	-------------------------------	--------------------------



EMPRESA KRADAC CIA LTDA

AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP

PERIODO 2022

CONTRATO DE TRABAJO

AD/1
3-4

Quinta. Apoyo y Compromiso

Los directivos de la EMPRESA KRADAC CIA. LTDA, se comprometen a prestar y facilitar toda la información y documentación requerida por parte de las auditoras, de tal manera que no habrá limitaciones para el desarrollo el trabajo de la Auditoria de Gestión

Sexta. Horario de trabajo

La auditoría se realizará en el tiempo necesario para cumplir satisfactoriamente con los trabajos, de acuerdo con el programa de trabajo convenido por ambas partes goza de libertad fuera del tiempo destinado al cumplimiento de las actividades, por lo que no estarán sujetos a horarios y jornadas determinadas.

Séptima. Dependencia laboral

La auditoría no tendrá ninguna dependencia laboral con el cliente y queda claramente especificado en este contrato se suscribe en atención a que el auditor en ningún momento se considera intermediario del cliente respecto al personal que ocupe para dar cumplimiento de las obligaciones que se deriven de las relaciones entre él y su personal.

Octava. Causas de Anulación

Serán causas de anulación del presente contrato la violación o incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de este contrato

Novena. Primera Atribución

Todo lo no previsto en este contrato se regirá por las disposiciones relativas, contenidas en el Código Civil del Art. 19 y, en caso de controversia para su interpretación y cumplimiento, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales penales de la República del Ecuador, renunciando al privilegio que les pueda corresponder en razón de su domicilio presente o futuro Enteradas las partes del contenido y alcance legal de este contrato, lo escriben y firman de conformidad en original y tres copias, en la ciudad de Loja.

ELABORADO POR: C.S.M. A	REVISADO POR: E.C.A. J	FECHA: 08-05-2023
-------------------------	------------------------	-------------------



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
CONTRATO DE TRABAJO

AD/1
4-4


Ing. Valarezo Correa Brño Mauricio
GERENTE GENERAL


Srta. Celena Stefania Maldonado
AUDITORA JEFE DE EQUIPO




Lic. Elida Del Cisne Alvarado Jaramillo
AUDITORA SUPERVISORA

ELABORADO POR: C.S.M. A | REVISADO POR: E.C.A. J | FECHA: 08-05-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
ORDEN DE TRABAJO N°001

AD/2

1-1

Loja, mayo 08 del 2023

Srta.

Celena Stefania Maldonado Armijos

AUDITOR JEFE DE EQUIPO

Ciudad. –

De mi consideración:

Mediante el presente me dirijo a usted, con la finalidad de designarla jefe de equipo para la ejecución de la **AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP DE LA EMPRESA KRADAC CIA LTDA., PERIODO 2022.**

Los objetivos de auditoria son:

1. Evaluar el sistema de control interno implementado a los productos Ktaxi y Clipp por la empresa KRADAC CÍA. LTDA., de la ciudad de Loja. Periodo 2022, con el fin de determinar su grado de eficacia y eficiencia
2. Aplicar indicadores en la empresa KRADAC CÍA. LTDA., a los productos Ktaxi y Clipp
3. Elaborar el informe de auditoría de gestión que permita a los directivos tomar decisiones oportunas y acertadas en beneficio de la empresa.

El tiempo estimado para realizar la auditoria de gestión cubrirán 60 días calendario, el periodo de examen comprende el periodo 2022,

Al final, se presentará un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones, tendientes a mejorar la gestión empresarial

Atentamente,

Lic. Elida del Cisne Alvarado Jaramillo

AUDITOR SUPERVISORA

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 08-05-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS K TAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
CARTA DE PRESENTACIÓN

AD/3

1-1

Loja, mayo 08 del 2023

Ing.

Bruno Mauricio Valarezo Correa

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA KRADAC CIA. LTDA

Ciudad. –

De mi consideración:

Me permito dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que mediante OT N°001, de fecha 08 de mayo de 2023, he sido designada como Auditora Jefe de Equipo y Operativa para realizar la auditoria de gestión a los productos Ktaxi y Clipp de la empresa KRADAC CIA. LTDA, por el periodo 2022

Actividad que se dará inicio a partir del 9 de mayo de 2023, para lo cual se solicita la colaboración directa de la empresa a fin que provea de la información requerida por el equipo de auditoria en los tiempos previstos

El equipo de auditoria estará conformado de la siguiente manera:

Lic. Elida del Cisne Alvarado Jaramillo SUPERVISORA

Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos JEFE DE EQUIPO Y OPERATIVA

El tiempo previsto para la auditoria será de 60 días calendario, al final se entregará el borrador del informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,

Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos
AUDITORA JEFE DE EQUIPO

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 08-05-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
NOTIFICACIÓN INICIAL

AD/4

1-2

Loja, mayo 08 del 2023

Ing.

Valarezo Correa Bruno Mauricio

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA KRADAC CIA. LTDA

Ciudad. –

Por medio del presente, hago de su conocimiento que con fecha 09 de junio de 2023 se dará inicio a la auditoria de gestión a los PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP DE LA EMPRESA KRADAC CIA. LTDA periodo 2022

Los objetivos de auditoria se expresan así:

1. Evaluar el sistema de control interno implementado a los productos Ktaxi y Clipp por la empresa KRADAC CÍA. LTDA., de la ciudad de Loja. Periodo 2022, con el fin de determinar su grado de eficacia y eficiencia
2. Aplicar indicadores en la empresa KRADAC CÍA. LTDA., a los productos Ktaxi y Clipp
3. Elaborar el informe de auditoría de gestión que permita a los directivos tomar decisiones oportunas y acertadas en beneficio de la empresa.

Participo a usted que el equipo de auditoria estará conformado por los siguientes auditores:

Lic. Elida Del Cisne Alvarado Jaramillo SUPERVISORA

Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos JEFE DE EQUIPO Y OPERATIVA

De igual manera los días para la ejecución de la auditoria son de 60 días calendarios, al final se presentará el informe de auditoría que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a la solución de las debilidades localizadas

Se requiere la colaboración de directivos, administrativos y trabajadores de la empresa para las diferentes entrevistas a realizar y el otorgamiento de información relacionado a nuestro trabajo

Atentamente,

Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos

AUDITORA JEFE DE EQUIPO

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 08-05-2023

	EMPRESA KRADAC CIA LTDA AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP PERIODO 2022		<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">AD/1</div> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">2-2</div>
	CONSTANCIA DE LA ENTREGA DE LA NOTIFICACIÓN INICIAL		
NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO QUE DESEMPEÑA	FIRMAS	
Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa	Gerente General		
ELABORADO POR: C.S.M. A	REVISADO POR: E.C.A. J	FECHA: 08-05-2023	


KRADAC Cia. Ltda.
 RUC. 1191734609001
20100 08000 0000 0000 0000



 <p style="text-align: center;">EMPRESA KRADAC CIA LTDA AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP PERIODO 2022 DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO DE AUDITORIA</p> <div style="float: right; border: 1px solid red; padding: 2px;"> AD/5 1-1 </div>					
AUTORA	SIGLAS	NOMBRES Y APELLIDOS	ACTIVIDADES	TIEMPO	FIRMAS
SUPERVISORA	E.C.A. J	Lcda. Elida del Cisne Alvarado Jaramillo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar el proceso de auditoría y verificar el cumplimiento 2. Revisar y aprobar los papeles de trabajo 3. Revisar el informe final 	10	
JEFE DE EQUIPO Y OPERATIVA	C.S.M. A	Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar la planificación de la auditoría. 2. Elaborar y ejecutar el programa de auditoría. 3. Elaborar y aplicar el cuestionario de control interno 4. Elaborar los papeles de trabajo con evidencias suficientes, pertinentes y coherente. 5. Elaborar el borrador del informe final de auditoría en coordinación con la supervisora. 	50	
			TOTAL	60	
ELABORADO POR: C.S.M. A		REVISADO POR: E.C.A. J		FECHA: 09-05-2023	

	EMPRESA KRADAC CIA LTDA AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP PERIODO 2022 HOJA DE MARCAS		AD/6
			1-1
MARCA	SIGNIFICADO		
√	Revisado		
∅	No hay cuadro		
y	No es igual		
η	Constatado		
©	Considerado		
∅	Por constatar		
R	Por revisar		
Δ	Aumento		
Σ	Sumado		
Λ	Verificado		
∩	Pertenece		
£	Calculado		
≠	No reúne requisitos		
U	No reúne evidencia		
ELABORADO: C.S.M. A	REVISADO POR: E.C.A. J	FECHA: 09-05-2023	

	EMPRESA KRADAC CIA LTDA	
	AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y	
	CLIPP	AD/7
	PERIODO 2022	1-1
HOJA DE INDICES		
AD	ADMINISTRACIÓN DE PROCEDIMEINTOS	
AD/1	Contrato	
AD/2	Orden de Trabajo	
AD/3	Carta de Presentación	
AD/4	Notificación Inicial	
AD/5	Distribución del trabajo de auditoría	
AD/6	Hoja de Marcas	
AD/7	Hoja de Índices	
CP	CONOCIMIENTO PRELIMINAR	
CP/1	Vista previa	
CP/2	Determinación de indicadores	
CP/3	Detectar el FODA	
P	PLANIFICACIÓN	
P/1	Memorando de planificación	
EJ	EJECUCIÓN	
EJ/1	Aplicación de programas de auditoria	
EJ/2	Aplicación de cuestionarios de control interno	
EJ/3	Evaluación del control Interno	
EJ/4	Cedulas Narrativas	
EJ/5	Cedulas Analíticas (Indicadores de gestión)	
EJ/ 6	Seguimiento del POA	
CR	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
CR/1	Borrador del informe	
FS	FASE DE SEGUIMIENTO	
FS/1	El Cronograma de aplicación al seguimiento de recomendaciones	
ELABORADO:	C.S.M. A	REVISADO: E.C.A. J
		FECHA: 09-05-2023



unl

Universidad
Nacional
de Loja

FASE I



KRADAC

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

	EMPRESA KRADAC CIA LTDA AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP PERIODO 2022 CONOCIMIENTO PRELIMINAR		CP/1 1-6
1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA			
Nombre de la empresa:	KRADAC CIA. LTDA		
Ruc:	1191734609001		
Representante legal:	Valarezo Correa Bruno Mauricio		
Horario de atención:	De lunes a viernes de 08H00 a 13H00 y de 15H00 a 18H00		
Dirección:	Barrio: Los Geranios entre Crisantemos y Anturios a 400 mts del Supermaxi		
Teléfono:	0991898859		
Página web:	www.kradac.com		
Correo electrónico:	info@kradac.com		
2. CONTEXTO EMPRESARIAL			
<p>La empresa fue legalizada ante la Superintendencia de Compañías el 15 de enero de 2010, con el expediente N°201724, su objeto social es el diseño, prototipaje e implementación de sistemas relacionados a la adquisición de datos, automatización, control, robótica, electricidad, electromecánica y laboratorios, entre las implicaciones del objeto social está el desarrollo de software bajo cualquier plataforma, ya sea pública o privada; diseño. Además, se encarga del diseño implementación, administración, mantenimiento de sistemas de bases de datos; programación de micro controladores, microprocesadores.</p>			
<p>Al pasar los años Kradac se ha consolidado como una empresa de desarrollo tecnológico para el sector del transporte. con el lema "desarrollando tecnología desde Loja para el mundo", está llegando a diferentes ciudades del país y del mundo como Perú, Bolivia y Colombia. Los principales desarrollos tecnológicos que la empresa ha hecho son el aplicativo de Ktaxi, Clipp, el sistema de buses y la modernización tecnológica del SIMERT. Con estos logros ha tenido la oportunidad de generar empleo y ofertar pasantías a profesionales y estudiantes de las diferentes universidades de la ciudad de Loja</p>			
<p>Tres jóvenes lojanos, Bruno Valarezo, Vicente Quezada y Jefferson Camacho desarrollaron la firma tecnológica KRADAC. La idea de esta sociedad surgió en el 2010, cuando su interés por la robótica era un espacio para poner en práctica sus conocimientos.</p>			
ELABORADO POR: C.S.M. A	REVISADO POR: E.C.A. J	FECHA: 10-05-2023	



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y

CLIPP
PERIODO 2022

CP/1
2-6

CONOCIMIENTO PRELIMINAR

Era como un 'hobby', porque formaron un club cuando estudiaban en la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL). KRADAC está conformada por un equipo especializado en ingeniería que diseña, desarrolla e implementa soluciones tecnológicas.

El capital semilla con el que surgió la iniciativa fue de USD 3 000, tanto de los inversionistas y el aporte del anterior Valle de Tecnología, actualmente Centro de Emprendimiento (Prendho) de la UTPL, impulsadora de empresas y emprendimientos, generadora de conocimiento, innovación y desarrollo.

Entre los servicios que ofrece Kradac se encuentran: rastreo satelital para vehículos y personas, sistemas LED, pantallas, dígitos, semáforos inteligentes, iluminación, información geo-referenciada de sitios, ingeniería de procesos industriales; asimismo, lo que es robótica, tableros electrónicos de vigilancia y de automatización industrial

Fundadores



Ing. Andrea Solano



Ing. Bruno Valarezo



Ing. Hugo Ramírez



Ing. Jefferson Camacho



Ing. Vicente Quezada

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 10-05-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA

AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y

CLIPP

PERIODO 2022

CONOCIMIENTO PRELIMINAR

CP/1

3-6

3. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Misión

- Ofrecer la mejor experiencia a nuestros usuarios al momento de conseguir un servicio de ciudad obteniendo variedad y excelencia.
- Brindar la mejor opción de movilidad a nivel empresarial, implementando un modelo multimodal y sustentable

Visión

- Ser la primera opción de transporte, movilidad y servicios digitales en Latinoamérica
- Ser una empresa justa, con un ambiente de trabajo ideal para el desarrollo personal de cada una de las personas que forma parte de nuestro equipo

Valores

- Creatividad e ingenio
- Agilidad
- Pasión
- Visión a largo plazo
- Paciencia
- Confianza en ti
- Responsabilidad
- Empatía
- Decisión
- Comunicación

Objetivos

Corto plazo - 1 mes

- Producto
 - Definir los objetivos como empresa
 - Comunicar y alinear los objetivos de la empresa para un trabajo conjunto y unificado

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 11-05-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP
PERIODO 2022
CONOCIMIENTO PRELIMINAR

CP/1

4-6

- Definir proyectos a trabajar y que proyectos descartar o en su defecto definir tiempos claros de prueba y prioridad
- Generar una planificación clara de proyectos definidos que vamos a dar fuerza
- Definir una metodología de gestión y planificación de proyectos para la gestión de productos
- Definir metodologías ágiles e implementarlas en la empresa para el mejoramiento de la cultura
- Estrategia UIO - GYE - CUE
- Estabilizar productos actuales

Actividades

- Identificación de los requisitos del sistema y de los usuarios para nuevos sitios web y aplicaciones.
- Colaborar con los diseñadores para decidir sobre elementos de UI/UX (como gráficos y botones de navegación).
- Crear aplicaciones que aborden las fases del SDLC (ciclo de vida de desarrollo de software)
- Realizar la programación del requerimiento solicitado
- Realizar pruebas unitarias y de funcionalidad.
- Crear y mantener documentación de software.
- Mantenerse conectado a las tecnologías emergentes / tendencias actuales y aplicarlas a las operaciones y actividades.
- Ayudar en la actualización de las políticas de desarrollo de aplicaciones para garantizar que todas las aplicaciones futuras cumplan con los requisitos técnicos más recientes

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 11-05-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP
PERIODO 2022
CONOCIMIENTO PRELIMINAR

CP/1
5-6

- Redactar manuales y documentos técnicos que expliquen con precisión el código y el diseño de la aplicación.
- Realizar la integración de API
- El código que se escriba debe ser mantenible y reutilizable
- Realizar el lanzamiento de aplicaciones a un ambiente de producción

Base Legal

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Compañías
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Ley de Seguridad Social IESS
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial
- Código de Trabajo
- Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento a la Ley Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial
- Reglamento KRADAC CIA. LTDA y Estatutos

Directivos principales

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA DE IDENTIDAD	CARGO QUE OCUPA	PERIODO DE ACTUACIÓN	
			DESDE	HASTA
Bruno Mauricio Valarezo Correa	1104185630	DIRECTOR GENERAL	2010	Continúa
Hugo Enrique Ramírez Coronel	1104616212	DIRECTOR DE OPERACIONES	2010	Continúa
Vicente Paul Quezada Patiño	1104737273	DIRECTOR DE PRODUCTO	2010	Continúa
Jefferson Santiago Camacho Macas	1104734874	DIRECTOR MARKETING	2013	Continúa
Andrea Verónica Solano Carrión	1103723944	DIRECTOR FINANCIERO	2010	Continúa

ELABORADO POR: C.S.M. A	REVISADO POR: E.C.A. J	FECHA: 12-05-2023
--------------------------------	-------------------------------	--------------------------



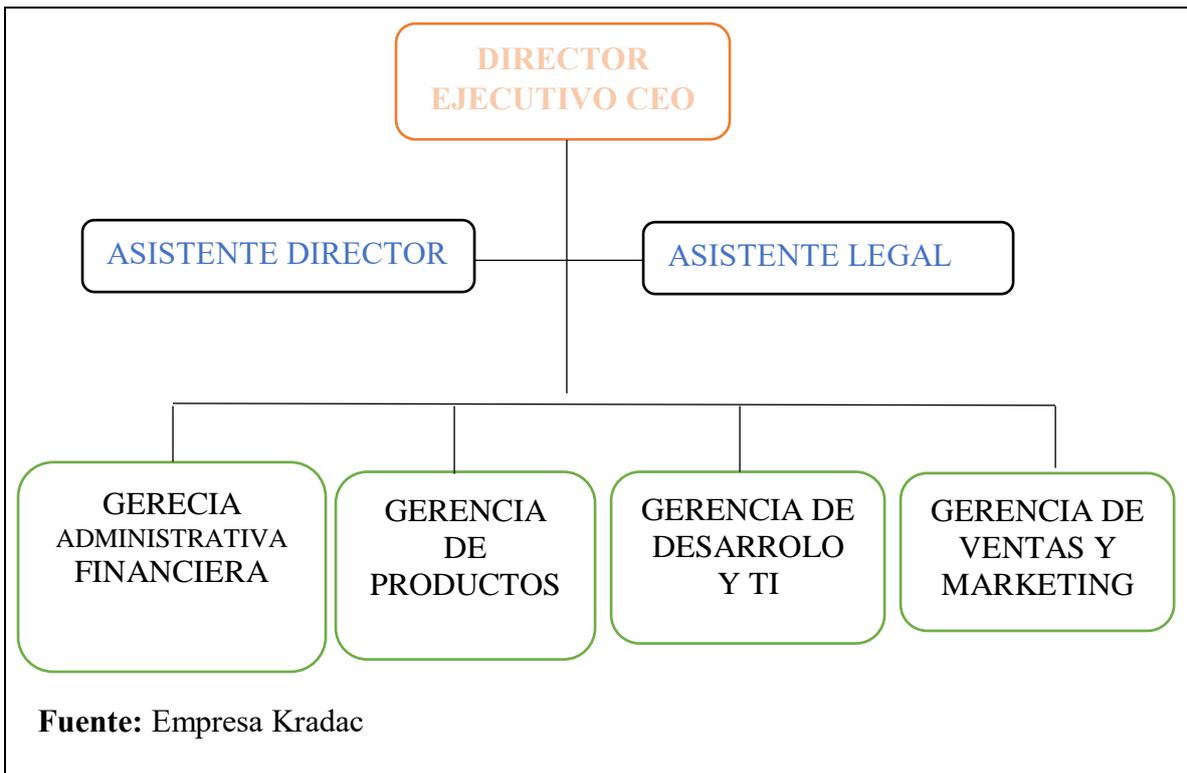
6. FUENTES DE FINANCIAMIENTO

- El financiamiento es de acuerdo a la aportación de capital por parte de los socios
- Préstamo bancario al Banco Pichincha
- Financiamiento por parte de los convenios realizados con las empresas, de los cuales recibe un cierto porcentaje por las actividades que realizan.

7. PERIODO DE AUDITORIAS PASADAS

- Hasta el momento a la Empresa KRADAC CIA. LTDA, no se le han realizado Auditoria de Gestión.

8. ORGANIGRAMA





EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
CONOCIMIENTO PRELIMINAR

CP/2
1-1

9. INDICADORES DE GESTIÓN

Para evaluar la eficiencia y eficacia de las actividades que desarrolla la empresa en relación a los productos Clipp y Ktaxi, el auditor jefe de equipo diseñará los indicadores de gestión, puesto que la empresa no ha diseñado indicadores de gestión.

INDICADORES DE EFICACIA		
Incremento de ventas	Indica el porcentaje de ventas incrementadas en relación con el año anterior	$\frac{\text{Ventas 2022} - \text{Ventas 2021}}{\text{Ventas 2021}}$
Cientes atendidos	Indica el porcentaje de clientes atendidos	$\frac{\text{Total de clientes atendidos}}{\text{Total de clientes}}$
Cancelación del servicio	Indica el porcentaje de clientes cancelados el servicio	$\frac{\text{Total de cancelaciones}}{\text{Total de solicitudes}}$
Incremento de servicios	Mide el incremento de servicios en relación con el año anterior	Servicios 2022 – Servicios 2021
Incremento de clientes	Mide la cantidad de clientes incrementados en relación al año anterior	Clientes 2022 – Clientes 2021
Clientes Registrados	Indica el porcentaje de clientes registrados con los productos de la empresa	$\frac{\text{Clientes Registrados 2022} - \text{Clientes Registrados 2021}}{\text{Clientes Registrados 2021}}$
INDICADORES DE EFICIENCIA		
Mano de obra	Indica la eficiencia de la mano de obra	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Sueldos y salarios}}$
Devolución del servicio	Mide la eficiencia en la prestación del servicio	$\frac{\text{Solicitudes devueltas (rechazadas)}}{\text{Número de solicitudes}}$
INDICADORES DE CALIDAD		
Satisfacción de clientes	Indica el porcentaje de clientes satisfechos con los productos de la empresa	$\frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes atendidos}}$
Insatisfacción de clientes	Indica el porcentaje de clientes insatisfechos con los productos de la empresa	$\frac{\text{Clientes insatisfechos}}{\text{Total de clientes atendidos}}$

ELABORADO POR: C.S.M.A	REVISADO POR: E.CA.J	FECHA: 17-05-2023
-------------------------------	-----------------------------	--------------------------

10. ANALISIS FODA

	EMPRESA KRADAC CIA. LTDA. AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP PERIDODO 2022 CONOCIMIENTO PRELIMINAR ANALISIS FODA				CP/3 1-1
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta un gran conjunto de servicios tecnológicos disponibles al público como son: Delivery, pagos electrónicos, solicitud de taxi, sistema de rastreo en tiempo real, recargas, solicitar gas, encomiendas etc • Cuenta con un gran conjunto de profesionales expertos en desarrollar servicios y productos de alta calidad • Capacidad constante de innovación para satisfacer las necesidades del cliente de manera rápida y efectiva • La marca se encuentra presente varios países de Latinoamérica como: Ecuador, México, Perú Chile y Bolivia • Cuenta con gran apoyo y respaldo de instituciones públicas y privadas: UTPL, Platzi, Prendho entre otras • Muchos de sus servicios se encuentran en instituciones públicas: Municipio de Ambato (SIMERT), Sistema de rastreo (CNT), Consulta de rutas y saldo de tarjetas para el bus (SITU) • Cuenta con varios aplicativos móviles para utilizar sus servicios como: ktaxiI, Clipp, Situ, KBUS, Karview, las mismas que se integran a una plataforma general como lo es Clipp que permite interactuar con todas las plataformas desde una sola app 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos limitados para una mayor expansión • La carencia de recursos, como hardware y herramientas de desarrollo eficientes, está obstaculizando la agilidad en los procesos de desarrollo. • La falta de solidez financiera impide ampliar relaciones y alcanzar los niveles de rentabilidad deseados 	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar nuevas entidades financieras, entidades públicas para mejorar el servicio que ofrece • La brecha de implementaciones tecnológicas en Latinoamérica presenta una oportunidad para que las empresas se destaquen como líderes en la modernización de procesos y servicios. Al hacerlo, no solo impulsan la eficiencia, sino que también contribuyen al avance tecnológico regional • La tecnología se encuentra en auge y con ella surgen nuevas oportunidades para implementar soluciones surgidas por la empresa • Expansión a otros países 	<ul style="list-style-type: none"> • Otras aplicaciones o emprendimientos que ofrecen como: Pedidosya, Uber,Zaymi, Cavify, entre otras • Constantes evolución en las tecnologías y cambios en las preferencias de los clientes (se corre el riesgo de que el sistema se vuelva obsoleto) • Leyes vigentes de cada país retrasan el proceso para implementar el producto 		
Elaborado por: C.S.M. A	Revisado por: E.S.A. J	Fecha: 18-05-2023			



unl

Universidad
Nacional
de Loja

FASE II



KRADAC

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

P/1

1-15

AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS: KTAXI Y CLIPP

PREPARADO POR: Maldonado Armijos Celena Stefania

FECHA: 15 de mayo 2023

REVISADO POR: Elida del Cisne Alvarado Jaramillo

FECHA: 20 de mayo 2023

1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

Informe de Auditoría de Gestión a los productos KTAXI y CLIPP de la Empresa KRADAC CIA LTDA. Periodo 2022, aplicando los parámetros que se indicó en la orden de trabajo N°001

2. FECHAS DE INTERVENCIÓN

Contrato	08 de mayo 2023
Orden de trabajo	08 de mayo 2023
Inicio de trabajo de campo	08 de mayo 2023
Finalización del trabajo en el campo	17 de julio 2023
Discusión del borrador del informe	21 de julio 2023
Presentación del Informe a la Dirección	25 de julio 2023
Emisión del informe final de Auditoria	31 de julio 2023

3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

Lic. Elida Del Cisne Alvarado Jaramillo

SUPERVISORA

Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos

JEFE DE EQUIPO Y OPERATIVA

4. DIAS PRESUPUESTADOS

60 días laborables, distribuidos en las siguientes fases:

FASE I, Conocimiento Preliminar	10 días estimados
Fase II, Planificación	15 días estimados
Fase III, Ejecución	25 días estimados
Fase IV, Comunicación de Resultados	10 días estimados
Fase V Seguimiento	

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 03-05-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

P/1

2-15

5. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

Recursos Financieros

Los recursos financieros aplicados para el cumplimiento de la ejecución de la Auditoria de Gestión a los productos Ktaxi y Clipp de la empresa Kradac Cia Ltda en el periodo 2022, serán cubiertos en su totalidad por la autora

Recursos Materiales

- Computadora
- Flash Memory
- Copias
- Hojas de papel boon
- Impresora
- Internet
- Papel boom
- Tinta
- Esferos

6. ENFOQUE DE AUDITORIA

Información General de la empresa

La empresa fue legalizada ante la Superintendencia de Compañías el 15 de enero de 2010, con el expediente N°201724, su objeto social es el diseño, prototipaje e implementación de sistemas relacionados a la adquisición de datos, automatización, control, robótica, electricidad, electromecánica y laboratorios, entre las implicaciones del objeto social está el desarrollo de software bajo cualquier plataforma, ya sea pública o privada; diseño. Además, se encarga del diseño implementación, administración, mantenimiento de sistemas de bases de datos; programación de micro controladores, microprocesadores.

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 22-05-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

P/1
3-15

Al pasar los años Kradac se ha consolidado como una empresa de desarrollo tecnológico para el sector del transporte. con el lema "desarrollando tecnología desde Loja para el mundo", está llegando a diferentes ciudades del país y del mundo como Perú, Bolivia y Colombia. Los principales desarrollos tecnológicos que la empresa ha hecho son el aplicativo de Ktaxi, Clipp, el sistema de buses y la modernización tecnológica del Simert. Con estos logros ha tenido la oportunidad de generar empleo y ofertar pasantías a profesionales y estudiantes de las diferentes universidades de la ciudad de Loja

Tres jóvenes lojanos, Bruno Valarezo, Vicente Quezada y Jefferson Camacho desarrollaron la firma tecnológica KRADAC. La idea de esta sociedad surgió en el 2010, cuando su interés por la robótica era un espacio para poner en práctica sus conocimientos.

Era como un 'hobby', porque formaron un club cuando estudiaban en la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL). KRADAC está conformada por un equipo especializado en ingeniería que diseña, desarrolla e implementa soluciones tecnológicas.

El capital semilla con el que surgió la iniciativa fue de USD 3 000, tanto de los inversionistas y el aporte del anterior Valle de Tecnología, actualmente Centro de Emprendimiento (Prendho) de la UTPL, impulsadora de empresas y emprendimientos, generadora de conocimiento, innovación y desarrollo. "La empresa desarrolla nuevos sistemas.

Entre los servicios que ofrece Kradac se encuentran: rastreo satelital para vehículos y personas, sistemas LED, pantallas, dígitos, semáforos inteligentes, iluminación, información geo-referenciada de sitios, ingeniería de procesos industriales; asimismo, lo que es robótica, tableros electrónicos de vigilancia y de automatización industrial

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 22-05-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

P/1

4-15

Misión

- Ofrecer la mejor experiencia a nuestros usuarios al momento de conseguir un servicio de ciudad obteniendo variedad y excelencia.
- Brindar la mejor opción de movilidad a nivel empresarial, implementando un modelo multimodal y sustentable

Visión

- Ser la primera opción de transporte, movilidad y servicios digitales en Latinoamérica.
- Ser una empresa justa, con un ambiente de trabajo ideal para el desarrollo personal de cada una de las personas que forma parte de nuestro equipo

Objetivos

Corto plazo - 1 mes

- Producto
 - Definir los objetivos como empresa
 - Comunicar y alinear los objetivos de la empresa para un trabajo conjunto y unificado
 - Definir proyectos a trabajar y que proyectos descartar o en su defecto definir tiempos claros de prueba y prioridad
 - Generar una planificación clara de proyectos definidos que vamos a dar fuerza
 - Definir una metodología de gestión y planificación de proyectos para la gestión de productos
 - Definir metodologías ágiles e implementarlas en la empresa para el mejoramiento de la cultura
 - Estrategia UIO - GYE - CUE
 - Estabilizar productos actuales

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 22-05-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

P/1
5-15

Base legal

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Compañías
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Ley de Seguridad Social IESS
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial
- Código de Trabajo
- Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento a la Ley Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial
- Reglamento KRADAC CIA. LTDA y Estatutos

Actividades

- Identificación de los requisitos del sistema y de los usuarios para nuevos sitios web y aplicaciones.
- Colaborar con los diseñadores para decidir sobre elementos de UI/UX (como gráficos y botones de navegación).
- Crear aplicaciones que aborden las fases del SDLC (ciclo de vida de desarrollo de software)
- Realizar la programación del requerimiento solicitado
- Realizar pruebas unitarias y de funcionalidad.
- Crear y mantener documentación de software.
- Mantenerse conectado a las tecnologías emergentes / tendencias actuales y aplicarlas a las operaciones y actividades.

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 23-05-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

P/1
6-15

- Ayudar en la actualización de las políticas de desarrollo de aplicaciones para garantizar que todas las aplicaciones futuras cumplan con los requisitos técnicos más recientes
- Redactar manuales y documentos técnicos que expliquen con precisión el código y el diseño de la aplicación.
- Realizar la integración de API
- El código que se escriba debe ser mantenible y reutilizable
- Realizar el lanzamiento de aplicaciones a un ambiente de producción

7. PRODUCTOS Y SERVICIOS

Dentro de la empresa, cuenta con una amplia variedad de productos que ofrecen a los clientes. Estos productos son: Ktaxi, Kparking, Clipp, Karview y Kbus. Cada uno de ellos han sido cuidadosamente seleccionados para satisfacer las necesidades y preferencias de nuestros clientes.

- **Ktaxi:** Permite a los usuarios localizar un taxi de forma rápida, fácil y segura. Es una aplicación móvil para la solicitud de taxis bajo demanda que trabaja con todo el sector formal y legal del taxismo.
- **Kparking:** Permite encontrar sitios de parqueo de una manera más rápida y evita que los usuarios estén dando vueltas en búsqueda de parqueo. Aplicación de gestión de oferta y demanda de parqueos públicos y privados. Permite visualizar el sitio para estacionar, además de conocer el valor a cancelar y el tiempo disponible.

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 24-05-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS

KTAXI Y CLIPP

PERIODO 2022

P/1

7-15

MEMORANDO DE PLANIFICIACIÓN

- **Clipp:** Es una aplicación móvil que permite conectar a los usuarios con las diferentes opciones de transporte dentro de cada ciudad. Con Clipp, los usuarios puedan personalizar su movilidad puerta a puerta al escoger las formas de transporte que más se ajuste a sus necesidades
- **Kbus:** Permite a los usuarios movilizarse de manera eficiente en la ciudad en transporte público, sea este bus, tranvía, tren, entre otros. Es un sistema de apoyo al transporte público para la gestión de recaudación, monitoreo y control de flotas de buses dentro de las ciudades.
- **Karview:** Sistema de localización vehicular a través de GPS y GSM. Permite integrar soluciones de carsharing

Para llevar a cabo la presente auditoría, se ha tomado en cuenta el análisis de los siguientes productos:

KTAXI

Ktaxi es un sistema completo de administración y gestión de despacho de unidades de taxi, permite acoplarse a las diferentes formas de trabajo de las operadoras de taxi en cada ciudad, pensando siempre en la experiencia del usuario, se trabaja con aplicativo móvil para usuarios como conductores y diferentes periféricos o canales de solicitud (web, kioskos, bots redes sociales, etc) así también se trabaja con sistemas de CallCenter - radio taxi.



ELABORADO POR: C.S.M.A

REVISADO POR: E.CA.J

FECHA: 25-05-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS

KTAXI Y CLIPP

PERIODO 2022

P/1

8-15

MEMORANDO DE PLANIFICIACIÓN

Permite a los usuarios realizar solicitudes de taxis mediante una aplicación móvil, reduciendo los tiempos de espera y asegurando que el taxi siempre acuda al llamado en un proceso fácil, seguro y efectivo.

COMPONENTES CLIENTE

COMPONENTES CONDUCTOR



Formas de pago Ktaxi

Dentro del aplicativo se brinda diferentes modalidades de cobros, lo cual facilita a los usuarios el acceso al servicio y gestión del mismo, tales como:

- **Código Promocional:** Para poder hacer sorteos de carreras o premiar a usuarios se realiza mediante el sistema en una opción de código promocional.
- **Voucher:** Es un saldo tipo crédito que lo gestionan las empresas con sus trabajadores.
- **Tarjetas de Crédito o débito:** Se tiene implementando pasarela de pagos para facilidad del usuario.
- **Saldo Clipp:** Permite comprar crédito a través de entidades financieras, tarjeta de crédito o débito,
- **PayPhone:** se tiene un convenio para realizar el cobro por medio de PayPhone.
- **Efectivo:** Para satisfacción del cliente también se aceptan pagos en efectivo.

ELABORADO POR: C.S.M.A

REVISADO POR: E.C.A.J

FECHA: 26-05-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS

KTAXI Y CLIPP

PERIODO 2022

P/1

9-15

MEMORANDO DE PLANIFICIACIÓN

CLIPP

Es una aplicación que te permite buscar, agendar y utilizar diferentes alternativas de transporte conectándote con la movilidad de tu ciudad en un concepto de Movilidad como servicio - MaaS (Mobility as a Service).

Te ayudamos a movilizarte en taxi, transporte urbano (bus, tren y tranvía), scooter y bicicleta.



Formas de pago Clipp

- **Código Promocional:** Para poder hacer sorteos de carreras o premiar a usuarios se realiza mediante el sistema en una opción de código promocional.
- **Voucher:** Es un saldo tipo crédito que lo gestionan las empresas con sus trabajadores.
- **Tarjetas de Crédito o débito:** Se tiene implementando pasarela de pagos para facilidad del usuario.
- **Saldo Clipp:** Permite comprar crédito a través de entidades financieras, tarjeta de crédito o débito,
- **PayPhone:** se tiene un convenio para realizar el cobro por medio de PayPhone.
- **Efectivo:** Para satisfacción del cliente también se aceptan pagos en efectivo

ELABORADO POR: C.S.M.A

REVISADO POR: E.C.A.J

FECHA: 29-05-2023

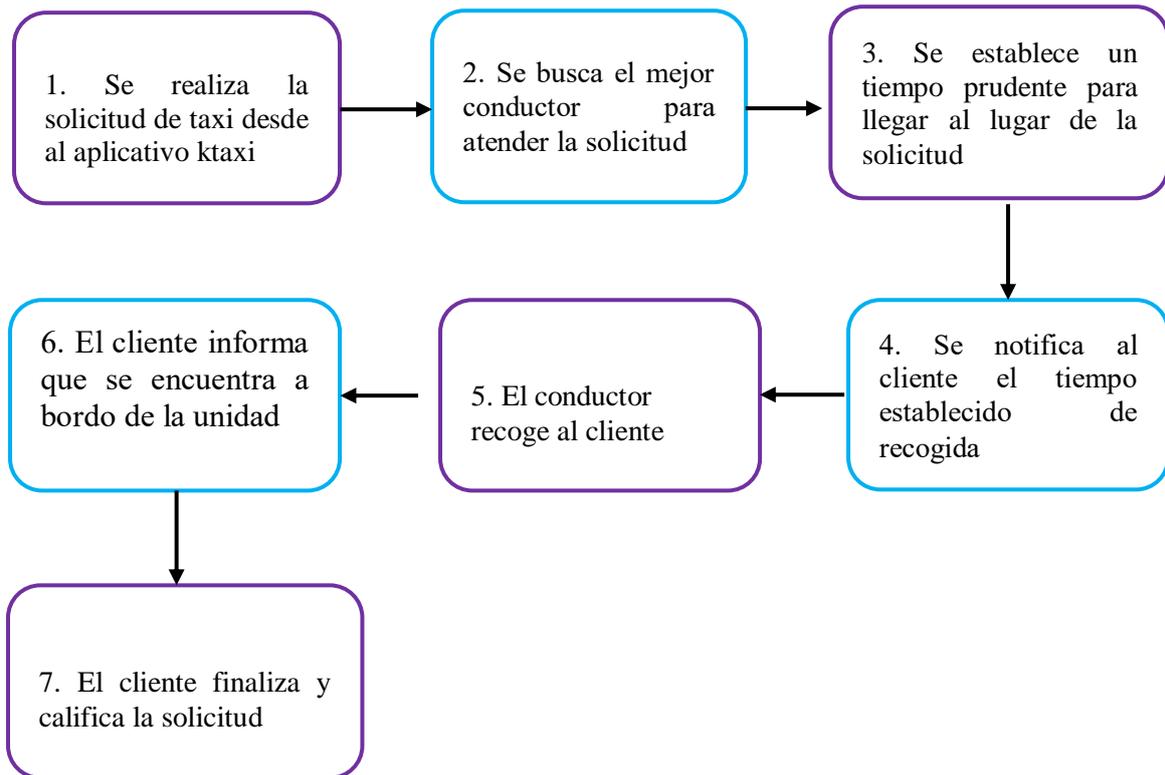


EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS
KTAXI Y CLIPP
PERIODO 2022

P/1
10-15

MEMORANDO DE PLANIFICIACIÓN

Procedimiento de prestación de los aplicativos Ktaxi y Clipp



ELABORADO POR: C.S.M.A

REVISADO POR: E.CA.J

FECHA: 30-05-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
MEMORANDO DE PLANIFICIACIÓN

P/1
11-15

8. ALCANCE Y OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

Alcance

La auditoría de gestión a practicarse a los productos de KTAXI Y CLIPP, de la empresa KRADAC CIA. LTDA, cubrirá el periodo 2022

Objetivos de la auditoria

- Evaluar el sistema de control interno implementado a los productos Ktaxi y Clipp por la empresa KRADAC CÍA. LTDA., de la ciudad de Loja. Periodo 2022, con el fin de determinar su grado de eficacia y eficiencia
- Aplicar indicadores en la empresa KRADAC CÍA. LTDA., a los productos Ktaxi y Clipp
- Elaborar el informe de auditoría de gestión que permita a los directivos tomar decisiones oportunas y acertadas en beneficio de la empresa.

9. INDICADORES DE GESTIÓN

Para evaluar el desempeño de los productos de Ktaxi,y Clipp, objeto de examen, la auditora jefa de equipo, diseñará y aplicará, los indicadores de gestión que se consideren adecuados para el proceso de auditoría, los cuales deberán permitir examinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los componentes auditados

ELABORADO POR: C.S.M.A

REVISADO POR: E.CA.J

FECHA: 02-06-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
MEMORANDO DE PLANIFICIACIÓN

P/1
12-15

Indicadores de Gestión

INDICADORES DE EFICACIA		
Incremento de ventas	Indica el porcentaje de ventas incrementadas en relación con el año anterior	$\frac{\text{Ventas 2022} - \text{Ventas 2021}}{\text{Ventas 2021}}$
Clientes atendidos	Indica el porcentaje de clientes atendidos	$\frac{\text{Total de clientes atendidos}}{\text{Total de clientes}}$
Cancelación del servicio	Indica el porcentaje de clientes cancelados el servicio	$\frac{\text{Total de cancelaciones}}{\text{Total de solicitudes}}$
Incremento de servicios	Mide el incremento de servicios en relación con el año anterior	Servicios 2022 – Servicios 2021
Incremento de clientes	Mide la cantidad de clientes incrementados en relación al año anterior	Clientes 2022 – Clientes 2021
Clientes Registrados	Indica el porcentaje de clientes registrados con los productos de la empresa	$\frac{\text{Clientes Registrados 2022} - \text{Clientes Registrados 2021}}{\text{Clientes Registrados 2021}}$
INDICADORES DE EFICIENCIA		
Mano de obra	Indica la eficiencia de la mano de obra	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Sueldos y salarios}}$
Devolución del servicio	Mide la eficiencia en la prestación del servicio	$\frac{\text{Solicitudes devueltas (rechazadas)}}{\text{Número de solicitudes}}$
INDICADORES DE CALIDAD		
Satisfacción de clientes	Indica el porcentaje de clientes satisfechos con los productos de la empresa	$\frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes atendidos}}$
Insatisfacción de clientes	Indica el porcentaje de clientes insatisfechos con los productos de la empresa	$\frac{\text{Clientes insatisfechos}}{\text{Total de clientes atendidos}}$

ELABORADO POR: C.S.M.A	REVISADO POR: E.C.A.J	FECHA: 05-06-2023
-------------------------------	------------------------------	--------------------------



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
MEMORANDO DE PLANIFICIACIÓN

P/1

13-15

9. RESUMEN DE LOS RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO

Producto: Ktaxi

- No han considerado factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos propuestos para el aplicativo Ktaxi
- No han establecido actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología que se utiliza para el aplicativo Ktaxi
- No mantiene información completa y ordenada de todos los procedimientos que se generan por la venta, uso y consumo del aplicativo Ktaxi

Producto: Clipp

- No han establecido actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología que se utiliza para el aplicativo Clipp

ELABORADO POR: C.S.M.A

REVISADO POR: E.C.A.J

FECHA: 12-06-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP PERIODO 2022
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

P/1
14-15

COMPONENTE (PRODUCTO)	RIESGOS		ENFOQUE DE AUDITORIA
	INHERENTE	CONTROL	
KTAXI	<ul style="list-style-type: none"> No se ha realizado auditorías de gestión a los productos KTAXI y CLIPP No cuenta con un análisis FODA 	<ul style="list-style-type: none"> No existen métodos para controlar los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología que se utiliza para el aplicativo Ktaxi No han considerado factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos propuestos para el aplicativo Ktaxi No mantiene información completa y ordenada de todos los procedimientos que se generan por la venta, uso y consumo del aplicativo Ktaxi 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar el sistema de control interno del producto KTAXI con el fin de determinar el nivel de confianza y riesgo Solicitar información relacionada con número de clientes atendidos, ingreso por servicios

ELABORADO POR: C.S.M.A

REVISADO POR: E.CA.J

FECHA: 12-06-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP PERIODO 2022
MATRIZ DE RIESGOS DE AUDITORÍA

P/1
15-15

COMPONENTE (PRODUCTO)	RIESGOS		ENFOQUE DE AUDITORIA
	INHERENTE	CONTROL	
CLIPP	<ul style="list-style-type: none"> • No se han realizado auditorias anteriores • No cuenta con análisis FODA 	<ul style="list-style-type: none"> • No se ha establecido sistema de monitoreo continuo para detectar y abordar cualquier anomalía o incumplimiento de los controles establecidos en tiempo real • No han establecido actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología que se utiliza para el aplicativo Clipp 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el sistema de control interno del producto Clipp • Establecer indicadores con el fin de determinar el nivel de eficiencia, eficacia y calidad del producto

ELABORADO POR: C.S.M.A

REVISADO POR: E.CA.J

FECHA: 12-06-2023



1859

unl

Universidad
Nacional
de Loja

FASE III



KRADAC

EJECUCIÓN



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
PROGRAMA DE AUDITORIA

EJ/1

1-1

PRODUCTO: KTAXI

NRO.	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA	ELABORADO POR	FECHA
	<p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el sistema de control interno de la empresa. • Determinar el grado de desempeño en los programas de Ktaxi. • Medir la eficacia, eficiencia y calidad de los componentes analizados, mediante la utilización de indicadores. • Formular conclusiones y recomendaciones que ayude a mejorar las deficiencias encontradas. <p>PROCEDIMIENTOS</p>			
1	Aplique el cuestionario de control interno para evaluar el componente.	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">EJ/2</div> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">1-5</div>	C.S.M.A	14/06/2023
2	Realice la evaluación del control interno del producto Ktaxi.	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">EJ/3</div> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">1-2</div>	C.S.M.A	15-06/2023
3	Desarrolle la cédula narrativa de las debilidades encontradas en la evaluación de control interno.	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">EJ/4</div> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">1-17</div>	C.S.M.A	19/06/2023
4	Aplique los indicadores de gestión del componente a fin de determinar el nivel de eficiencia, eficacia y calidad.	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">EJ/5</div> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">1-52</div>	C.S.M.A	26/07/2023
5	Verifique el cumplimiento a una muestra de las actividades descritas en el Plan Operativo Anual.	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; margin-bottom: 2px;">EJ/6</div> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">1-25</div>	C.S.M.A	12/07/2023
ELABORADO POR: C.S.M. A		REVISADO POR: E.C.A. J		FECHA: 13-06-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI
Y CLIPP
PERIODO 2022
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EJ/2
1-3

PRODUCTO: KTAXI

NRO	PREGUNTA	RESPUESTAS		PT	CT	OBSERVACIONES	
		SI	NO				
1	¿Se han establecido estándares de conducta relacionados con los valores y principios éticos de los conductores registrados para el uso del aplicativo Ktaxi?	X		3	3		
2	¿Se ha establecido políticas y prácticas necesarias para la administración del producto Ktaxi?	X		3	3		
3	¿Se ha considerado factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos propuestos para el aplicativo ktaxi?		X	3	0	Debido a la nueva estructura se está haciendo nueva planificación	
4	¿Se ha definido los objetivos relacionados con el aplicativo Ktaxi con suficiente claridad y especificidad con el fin de que permitan la identificación y evaluación de los riesgos?	X		3	3		
5	¿Se ha considerado el desarrollo tecnológico como factor de riesgo externo que puede afectar la demanda del aplicativo Ktaxi al generarse la obsolescencia del mismo?	X		3	3		
6	¿Se han implementado controles para asegurar el registro de las actividades y operaciones de desarrollo y/o modificaciones aplicadas al sistema operativo del aplicativo Ktaxi?	X		3	3		
7	¿Se ha establecido controles para los procesos de ingreso y o actualización de datos en el aplicativo Ktaxi?	X		3	3		
ELABORADO POR: C.S.M. A		REVISADO POR: E.C.A. J			FECHA: 14-06-2023		



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI
Y CLIPP
PERIODO 2022
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EJ/2

2-3

PRODUCTO: KTAXI

NRO	PREGUNTA	RESPUESTAS		PT	CT	OBSERVACIONES	
		SI	NO				
8	¿Se han establecido indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan medir el grado de cumplimiento y rendimiento de los objetivos y metas propuestos en relación al aplicativo Ktaxi?	X		3	3		
9	¿La asignación de funciones y responsabilidades del personal a cargo del desarrollo y supervisión de la funcionalidad de la aplicación Ktaxi garantiza una adecuada segregación evitando funciones incompatibles?	X		3	3		
10	¿Para realizar el registro y uso del aplicativo Ktaxi clientes, se maneja términos y condiciones de acceso para garantizar el correcto uso al aplicativo con el fin de protegerlo de amenazas externas?	X		3	3		
11	¿Se han establecido actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología que se utiliza para el aplicativo Ktaxi?		X	3	0	Lo están ejecutando	
12	¿Cuenta con protocolos de respaldo y recuperación de datos en caso de fallos o pérdidas en el aplicativo Ktaxi con el fin de asegurar la precisión y disponibilidad de la tecnología?	X		3	3		
ELABORADO POR: C.S.M. A		REVISADO POR: E.C.A. J			FECHA: 14-06-2023		



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI
Y CLIPP
PERIODO 2022
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EJ/2

3-3

PRODUCTO: KTAXI

NRO	PREGUNTA	RESPUESTAS		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
13	¿Se ha establecido restricciones de acceso al sistema a personas no autorizadas y se cuenta con condiciones adecuadas que faciliten el funcionamiento de los medios en que se procesa la información del aplicativo Ktaxi?	X		3	3	
14	¿El registro de conductores en la plataforma de la aplicación Ktaxi cuenta con controles de autenticación o identificación?	X		3	3	
15	¿El sistema de información del aplicativo Ktaxi garantiza la confidencialidad y confiabilidad de los datos de sus usuarios con el fin de proteger la información?	X		3	3	
16	¿Se mantiene información completa y ordenada de todos los procedimientos que se generan por la venta, uso y consumo del aplicativo Ktaxi?		X	3	0	No tienen, toda la información está incompleta
TOTAL				48	39	
ELABORADO POR: C.S.M. A		REVISADO POR: E.C.A. J			FECHA: 14-06-2023	



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO
DE CONTROL INTERNO

EJ/3
1-2

PRODUCTO: KTAXI

VALORACIÓN

CP= Calificación porcentual = 100%
 PT= Ponderación Total = 48
 CT= Calificación Total = 39

$$CP = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$CP = \frac{39}{48} * 100$$

$$CP = \mathbf{81,25\%}$$

Nivel de Riesgo

NR = 100% - CP

NR= 100% - 81,25%

NR= **18,75%**

DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
		81,25%
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
		18,75%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 15-06-2023

	EMPRESA KRADAC CIA LTDA AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP PERIODO 2022 EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		
	<table border="1" style="margin-left: auto;"> <tr> <td style="color: red; padding: 2px;">EJ/3</td> </tr> <tr> <td style="color: red; padding: 2px;">2-2</td> </tr> </table>		EJ/3
EJ/3			
2-2			
PRODUCTO: KTAXI			
<p>CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</p> <p>De acuerdo con la evaluación de control interno realizada mediante la aplicación del cuestionario al producto Ktaxi, se ha determinado que presenta un nivel de confianza del 81,25%, equivalente a un nivel de confianza ALTO y un nivel de riesgo BAJO de 18,75%; esto se debe a las siguientes debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No han considerado factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos propuestos para el aplicativo Ktaxi • No han establecido actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología que se utiliza para el aplicativo Ktaxi • No mantiene información completa y ordenada de todos los procedimientos que se generan por la venta, uso y consumo del aplicativo Ktaxi 			
ELABORADO POR: C.S.M. A	REVISADO POR: E.C.A. J	FECHA: 16-06-2023	



EMPRESA KRADAC CIA LTDA

AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y

CLIPP

EJ/4

PERIODO 2022

1-7

NARRATIVA DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL
INTERNO

PRODUCTO: KTAXI

NO HAN CONSIDERADO FACTORES EXTERNOS E INTERNOS EN LA IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS QUE PUEDAN AFECTAR A LOS OBJETIVOS PROPUESTOS PARA EL APLICATIVO KTAXI

Comentario

Después de aplicar el cuestionario del control interno, se determinó que la empresa no ha considerado factores internos y externos en la identificación de riesgos que puedan afectar a los objetivos propuestos para el aplicativo Ktaxi, lo que constituye una inobservancia del **principio 5 Evaluación de riesgos del componente entorno de control del COSSO III**: que en su parte pertinente manifiesta: *“La organización debe identificar los posibles riesgos asociados con el logro de sus objetivos. Los riesgos de origen tanto interno como externo, deben ser evaluados. Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización. De esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan”*; lo que se generó por cuanto la empresa está actualmente en proceso de reestructuración y planeación; por lo que, el Director General no ha realizado el análisis de los factores internos y externos para la identificación de riesgos, lo que ha ocasionado tener dificultades para aprovechar sus fortalezas, mitigar sus debilidades, capitalizar las oportunidades y enfrentar los desafíos.

Conclusión

Al no considerar factores internos y externos en la identificación de riesgos que puedan afectar a los objetivos del aplicativo Ktaxi, lo que ha ocasionado dificultades para aprovechar sus fortalezas, mitigar sus debilidades, capitalizar las oportunidades y enfrentar los desafíos.

Recomendación

AL DIRECTOR GENERAL

Se recomienda que designe a una persona para que realice el análisis de los posibles riesgos impidan el cumplimiento de los objetivos, identificar y analizar de manera sistemática los factores internos y externos que afectan a la empresa

¶ = Constatado con certificación de 17-04-2024

EJ/4

2-7

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 20-06-2023



Loja, 17 de Abril de 2024

Yo, Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa, en calidad de Gerente General de la empresa KRADAC CIA. LTDA., certifico lo siguiente:

Que la Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos, identificada con cédula Nro. 1105614703, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la carrera de Contabilidad y Auditoria, ha realizado un cuestionario de control interno aplicado a los productos Ktaxi y Clipp de la empresa.

Después de realizar la evaluación correspondiente, se ha identificado varias debilidades entre ellas se puede mencionar:

Ktaxi

- No han considerado factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos propuestos para el aplicativo Ktaxi
- No han establecido actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología que se utiliza para el aplicativo Ktaxi
- No mantiene información completa y ordenada de todos los procedimientos que se generan por la venta, uso y consumo del aplicativo Ktaxi

Λ η

Clipp

- No han establecido actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología que se utiliza para el aplicativo Clipp

Por lo tanto, esta certificación se emite con el propósito de que se tomen las medidas necesarias para corregir y mejorar la situación señalada, conforme los refleja el proceso investigativo.

Quedo a disposición para cualquier aclaración o información adicional que pueda requerir.

Atentamente,


Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa
Gerente General
KRADAC CIA. LTDA.



www.clipp.app

η = Constatado

Λ = Verificado



EMPRESA KRADAC CIA LTDA

AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y

CLIPP

EJ/4

PERIODO 2022

3-7

NARRATIVA DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL
INTERNO

NO SE HAN ESTABLECIDO ACTIVIDADES DE CONTROL PARA LOS PROCESOS DE ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LA TECNOLOGÍA QUE SE UTILIZA PARA EL APLICATIVO KTAXI

Comentario

Tras aplicar el cuestionario del control interno, se ha identificado que la empresa no ha actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología que se utiliza para el aplicativo Ktaxi, inobservando el **Principio 11** Establecer actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología del Componente actividades de control del **COSSO III**, la cual señala , *“La dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructuras”*, la falta de establecimiento de estos procesos se debe a que la empresa aún se encuentra en proceso de implementación; como consecuencia, se han experimentado ineficiencias en la operación de la tecnología, lo cual ha llevado a retrasos, interrupciones y dificultades en la ejecución de las actividades diarias

Conclusión

La falta de procesos para la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología ha generado ineficiencias y dificultades en la operación diaria de la empresa, lo cual ha llevado a retrasos, interrupciones y dificultades en la ejecución de las actividades diarias

Recomendación

AL DIRECTOR GENERAL

Se recomienda que asigne a una persona que se encargue de la implementación de procesos sólidos y estructurados para la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología

η = Constatado con certificación de 17-04-2024

EJ/4

4-7

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 20-06-2023



Loja, 17 de Abril de 2024

Yo, **Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa**, en calidad de **Gerente General** de la empresa **KRADAC CIA. LTDA.**, certifico lo siguiente:

Que la Srta. **Celena Stefania Maldonado Armijos**, identificada con cédula Nro. 1105614703, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la carrera de Contabilidad y Auditoría, ha realizado un cuestionario de control interno aplicado a los productos Ktaxi y Clipp de la empresa.

Después de realizar la evaluación correspondiente, se ha identificado varias debilidades entre ellas se puede mencionar:

Ktaxi

- No han considerado factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos propuestos para el aplicativo Ktaxi
- No han establecido actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología que se utiliza para el aplicativo Ktaxi
- No mantiene información completa y ordenada de todos los procedimientos que se generan por la venta, uso y consumo del aplicativo Ktaxi

Clipp

- No han establecido actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología que se utiliza para el aplicativo Clipp

Por lo tanto, esta certificación se emite con el propósito de que se tomen las medidas necesarias para corregir y mejorar la situación señalada, conforme los refleja el proceso investigativo.

Quedo a disposición para cualquier aclaración o información adicional que pueda requerir.

Atentamente,


 Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa
 Gerente General
 KRADAC CIA. LTDA.



www.clipp.app

u = Constatado

Λ = Verificado



EMPRESA KRADAC CIA LTDA

AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y

CLIPP

EJ/4

PERIODO 2022

5-7

NARRATIVA DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL

INTERNO

PRODUCTO: KTAXI

NO MANTIENE INFORMACIÓN COMPLETA Y ORDENADA DE TODOS LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE GENERA POR LA VENTA, USO Y CONSUMO DEL APLICATIVO KTAXI

Comentario

Tras realizar el cuestionario del control interno, se ha detectado que la empresa no mantiene información completa y ordenada de todos los procedimientos que se generan por la venta, uso y consumo del aplicativo Ktaxi ; inobservando el **Principio 13** uso de información relevante del componente sistemas de información y comunicación del **COSSO III**, el cual señala, *“La información es necesaria para que la organización lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. Es por esto que la información debe ser de calidad y tener en cuenta los siguientes aspectos, contenido, oportunidad, actualidad, exactitud y accesibilidad. La información se puede obtener a través de varias formas como entradas manuales, recopilación, o tecnologías de información; por esta razón, se deben implementar controles que garanticen el uso y manejo adecuado de la información, sistemas de información desarrollados con integridad y procesos tecnológicos proporcionan oportunidades para mejorar la efectividad, velocidad y acceso de la información a los usuarios”*; la falta de información completa se debe a que no tienen un responsable de mantener y actualizar la información del aplicativo Ktaxi. Lo cual ha ocasionado un impacto negativo en la productividad, calidad y consistencia en la ejecución de las actividades de la empresa.

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 23-06-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA

AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y

CLIPP

EJ/4

PERIODO 2022

6-7

NARRATIVA DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL

INTERNO

PRODUCTO: KTAXI

Conclusión

La empresa kradac Cía. Ltda. no mantiene información completa de todos los procedimientos del aplicativo Ktaxi

Recomendación

AL DIRECTOR GENERAL

Se recomienda designar a una persona que implemente un sistema efectivo de gestión de la información del aplicativo Ktaxi para garantizar que todos los procedimientos se documenten de manera completa y ordenada.

¶ = Constatado con certificación de 17-04-2024

EJ/4

7-7

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 23-06-2023



Loja, 17 de Abril de 2024

Yo, **Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa**, en calidad de **Gerente General** de la empresa **KRADAC CIA. LTDA.**, **certifico** lo siguiente:

Que la Srta. **Celena Stefania Maldonado Armijos**, identificada con cédula Nro. 1105614703, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la carrera de Contabilidad y Auditoría, ha realizado un cuestionario de control interno aplicado a los productos Ktaxi y Clipp de la empresa.

Después de realizar la evaluación correspondiente, se ha identificado varias debilidades entre ellas se puede mencionar:

Ktaxi

- No han considerado factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos propuestos para el aplicativo Ktaxi
- No han establecido actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología que se utiliza para el aplicativo Ktaxi
- No mantiene información completa y ordenada de todos los procedimientos que se generan por la venta, uso y consumo del aplicativo Ktaxi

Λ η

Clipp

- No han establecido actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología que se utiliza para el aplicativo Clipp

Por lo tanto, esta certificación se emite con el propósito de que se tomen las medidas necesarias para corregir y mejorar la situación señalada, conforme los refleja el proceso investigativo.

Quedo a disposición para cualquier aclaración o información adicional que pueda requerir.

Atentamente,


Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa
Gerente General
KRADAC CIA. LTDA.



www.clipp.app

η = Constatado

Λ = Verificado



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5
1-33

PRODUCTO: KTAXI

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

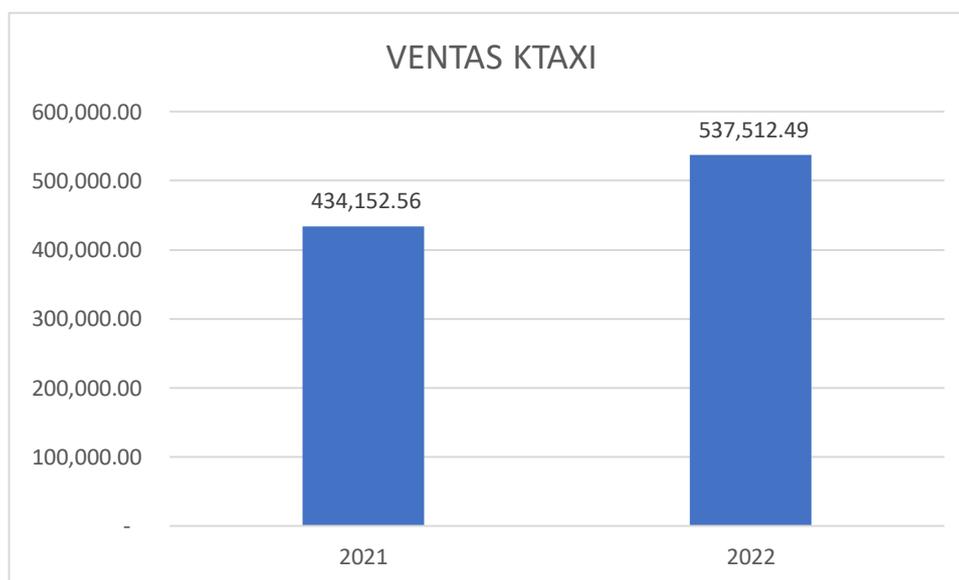
Nombre: Incremento de ventas

Clase: Eficacia

Objetivo: Determinar el porcentaje de ventas incrementadas del producto Ktaxi durante el periodo auditado, en relación al año anterior

Formulación del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Fórmula
Porcentaje de ventas incrementadas en relación con el año anterior	%	Anual	$\frac{\text{Ventas 2022} - \text{Ventas 2021}}{\text{Ventas 2021}}$ $\frac{537.512,49 - 434.152,56}{434.152,56}$ <p style="text-align: center;">23,81%</p>

Representación gráfica



ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 28-06-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

2-33

PRODUCTO: KTAXI

Comentario

El indicador mide el porcentaje de ventas incrementadas en relación con el año anterior donde se pudo observar que las ventas de la empresa se incrementaron en un 23,81% en el año 2022 en comparación al año 2021, este porcentaje indica el crecimiento relativo de las ventas en relación con el año anterior.

Evidencia

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Del 01/01/2021 al 31/12/2021

Código	Descripción	Saldo
	4 INGRESOS	1.580.989,14
4.1.	VENTAS	1.570.268,37
4.1.1.	VENTA DE SERVICIOS	1.052.878,90
4.1.1.01.	KTAXI	434.152,56

} Λ η

Λ= Verificado

η= Constatado

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 28-06-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

3-33

PRODUCTO: KTAXI

Evidencia

KRADAC CIA. LTDA.			
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL			
Del 01/01/2022 al 31/12/2022			
Código	Descripción		Saldo
4	INGRESOS		1.862.941,56
4.1.	VENTAS		1.853.296,17
4.1.1.	VENTA DE SERVICIOS		1.336.422,71
4.1.1.01.	CLIF KTAXI		537.512,49

} Λ η

EJ/5
1-33

Λ = Verificado
 η = Constatado

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 28-06-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

4-33

PRODUCTO: KTAXI

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

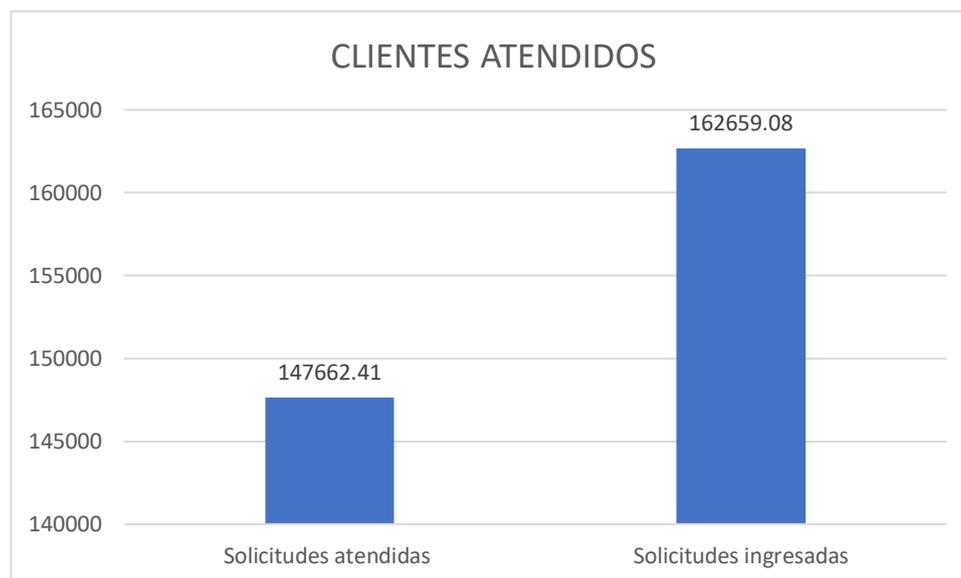
Nombre: Clientes atendidos

Clase: Eficacia

Objetivo: Determinar el porcentaje de clientes atendidos en el aplicativo Ktaxi

Formulación del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fórmula	Brecha
Porcentaje de clientes atendidos	%	Anual	100%	$\frac{\text{Total de clientes atendidos}}{\text{Total de clientes}} = \frac{147.662,41}{162.659,08} = 90,78\%$	B=I-E B=100%-90,78% B= 0.0922*100 B= 9,22%

Representación gráfica



ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 28-06-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA

AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y

CLIPP

EJ/5

PERIODO 2022

5-33

APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

PRODUCTO: KTAXI

Comentario

El indicador mide el porcentaje de clientes atendidos, revelando que aproximadamente el 90,78% de todos los clientes ingresados han sido atendidos, este logro se atribuye a la amplia disponibilidad de unidades en todas las áreas de operación de la aplicación. Sin embargo, se identificó una brecha del 9,22%, lo que indica que la empresa debe establecer estrategias que le permitan atender a todos los usuarios que requieren el servicio.

SEMAFORIZACIÓN		
Nivel de Cumplimiento	Interpretación	
90%- 100%	Satisfactorio	
75%- 89%	Medianamente Satisfactorio	
0%-74.9%	Deficiente	

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 28-06-2023



EJ/5
6 - 33

Loja 17 de abril del 2024

Yo, **Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa**, en calidad de **Gerente General** de la empresa **KRADAC CIA. LTDA.**

CERTIFICO:

Que la Srta. **Celena Stefania Maldonado Armijos**, identificada con cédula Nro. **1105614703**, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la carrera de Contabilidad y Auditoría; utilizó la información proporcionada por la empresa en la aplicación de indicadores en el proceso de auditoría de gestión que está llevó a cabo para fines académicos específicamente para su trabajo de titulación, conscientes del apoyo en las áreas investigativas que son de gran impetu para el fortalecimiento académico de los estudiantes en formación, me permito señalar que la información proporcionada es verídica según corresponde a los periodos 2021 (Dos mil veintiuno) y 2022 (Dos mil veintidós), de los productos KTAXI, CLIPP Y SEGUIMIENTO DEL POA, conforme a los siguientes detalles:

TABLA I. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO CLIPP DE LA EMPRESA KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO CLIPP		
Descripción	Año	
	2021	2022
Total de cancelaciones (Rechazadas)		9.176,00
Total de Solicitudes		30.265,00
Servicios	34	35
Total de Clientes	62.551,00	55.202,00
Clientes atendidos		7.082,00
Clientes satisfechos		6.839,00
Clientes insatisfechos		3.880,00
Clientes registrados	64.790,00	56.974,00



EJ/5
7 -33

TABLA III. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO KTAXI DE LA EMPRESA
KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO KTAXI		
Descripción	2021	2022
Cientes atendidos		147.662,41
Cientes solicitaron		162.659,08
Solicitudes canceladas por Cliente		219.501,16
Total de solicitudes		20.411.393,00
Solicitudes devueltas		6.553.761,00
Número de solicitudes		20.411.393,00
Cientes registrados	170.984,00	223.247,00
Cientes satisfechos		93.456,33
Cientes insatisfechos		10.601,25

Λ η

Λ η

EJ/5
4 -33

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, por lo que autorizo a la Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos hacer uso de la presente información únicamente para los fines académicos de su trabajo de titulación referente a una Auditoría de Gestión a los Productos Ktaxi y Clipp de la Empresa Kradac Cia. Ltda., de la Ciudad de Loja. Periodo 2022, previo a la obtención de su título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría.**

Atentamente,


Ing. Bruno Mauricio Valverde Correa
Gerente General
KRADAC CIA. LTDA.



www.clipp.app

Λ= Verificado
η = Constatado



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

8-33

PRODUCTO: KTAXI

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

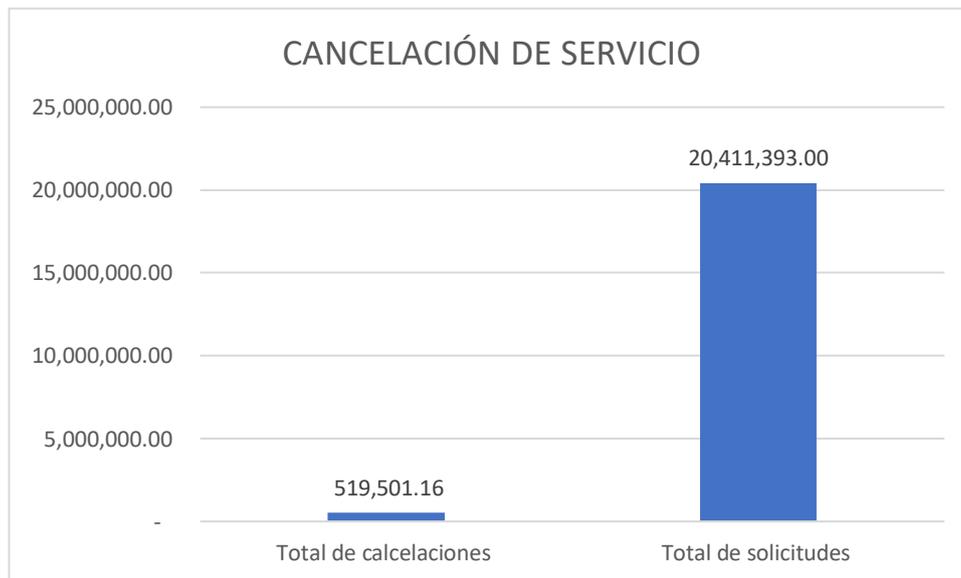
Nombre: Cancelación del servicio

Clase: Eficacia

Objetivo: Determinar el porcentaje de cancelaciones del servicio del aplicativo Ktaxi

Formulación del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fórmula	Brecha
Indica el porcentaje de cancelaciones del servicio	%	Anual	100%	$\frac{\text{Total de cancelaciones}}{\text{Total de solicitudes}} = \frac{519.501,16}{20.411.393,00} = 2,55\%$	B=I-E B= 100%- 2,55% B= 0.6699*100 B= 97,45%

Representación Grafica



ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 28-06-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5
9-33

PRODUCTO: KTAXI

Comentario

El indicador mide el porcentaje de cancelaciones del servicio, revelando que alrededor del 2.55% de las solicitudes son canceladas por el cliente. Este fenómeno puede atribuirse a diversos factores, como la demora en la asignación de una unidad, el tiempo de espera para la llegada de la misma, así como la falta de unidades cercanas al cliente, entre otros. A pesar de estos desafíos, se destaca que el 97.45% de las solicitudes se completan satisfactoriamente. Sin embargo, esta brecha sugiere la necesidad de implementar estrategias para abordar los motivos de cancelación y garantizar una mayor satisfacción del cliente.

SEMAFORIZACIÓN		
Nivel de Cumplimiento	Interpretación	
90%- 100%	Satisfactorio	
75%- 89%	Medianamente Satisfactorio	
0%-74.9%	Deficiente	

ELABORADO POR: C.S.M. A	REVISADO POR: E.C.A. J	FECHA: 28-06-2023
--------------------------------	-------------------------------	--------------------------



EJ/5
10-33

Loja 17 de abril del 2024

Yo, **Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa**, en calidad de **Gerente General** de la empresa **KRADAC CIA. LTDA.**

CERTIFICO:

Que la Srta. **Celena Stefania Maldonado Armijos**, identificada con cédula Nro. **1105614703**, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la carrera de Contabilidad y Auditoría; utilizó la información proporcionada por la empresa en la aplicación de indicadores en el proceso de auditoría de gestión que está llevó a cabo para fines académicos específicamente para su trabajo de titulación, conscientes del apoyo en las áreas investigativas que son de gran ímpetu para el fortalecimiento académico de los estudiantes en formación, me permito señalar que la información proporcionada es verídica según corresponde a los periodos 2021 (Dos mil veintiuno) y 2022 (Dos mil veintidós), de los productos KTAXI, CLIPP Y SEGUIMIENTO DEL POA, conforme a los siguientes detalles:

TABLA I. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO CLIPP DE LA EMPRESA KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO CLIPP		
Descripción	Año	
	2021	2022
Total de cancelaciones (Rechazadas)		9.176,00
Total de Solicitudes		30.265,00
Servicios	34	35
Total de Clientes	62.551,00	55.202,00
Clientes atendidos		7.082,00
Clientes satisfechos		6.839,00
Clientes insatisfechos		3.880,00
Clientes registrados	64.790,00	56.974,00

www.clipp.app





EJ/5

11 -33

**TABLA III. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO KTAXI DE LA EMPRESA
KRADAC CIA. LTDA**

PRODUCTO KTAXI		
Descripción	2021	2022
Cientes atendidos		147.662,41
Cientes solicitaron		162.659,08
Solicitudes canceladas por Cliente		519.501,16
Total de solicitudes		20.411.393,00
Solicitudes devueltas		6.553.761,00
Número de solicitudes		20.411.393,00
Cientes registrados	170.984,00	223.247,00
Cientes satisfechos		93.456,33
Cientes insatisfechos		10.601,25

Λ η
Λ η

EJ/5

8 -33

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, por lo que autorizo a la Srta. **Celena Stefania Maldonado Armijos** hacer uso de la presente información únicamente para los fines académicos de su trabajo de titulación referente a una Auditoría de Gestión a los Productos Ktaxi y Clipp de la Empresa Kradac Cia. Ltda., de la Ciudad de Loja. Periodo 2022, previo a la obtención de su título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría.**

Atentamente,


Ing. **Bruno Mauricio Valarezo Correa**
Gerente General
KRADAC CIA. LTDA.



www.clipp.app

Λ= Verificado
η = Constatado



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

12-33

PRODUCTO: KTAXI

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

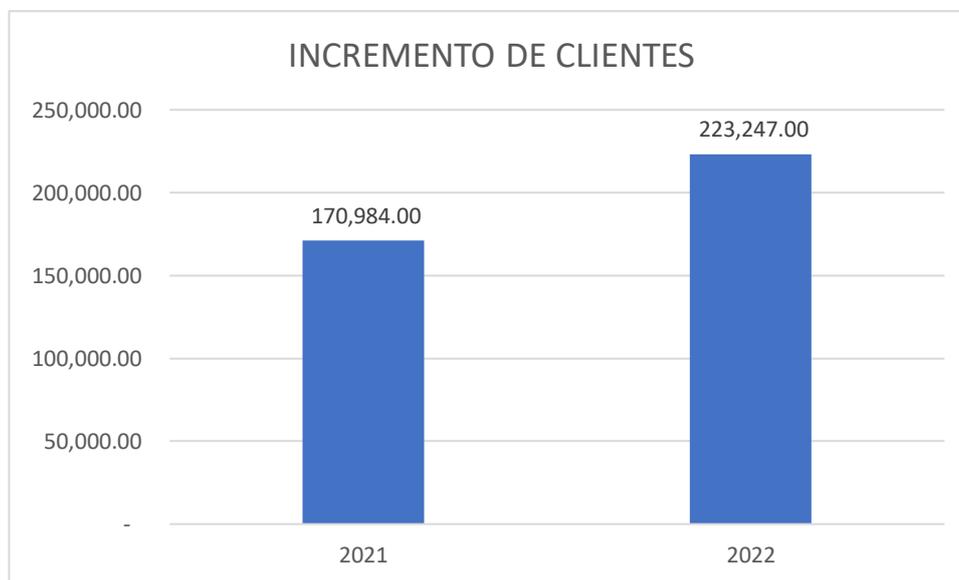
Nombre: Incremento de clientes

Clase: Eficacia

Objetivo: Determinar la cantidad de clientes incrementados en relación al año anterior del aplicativo Ktaxi

Formulación del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Fórmula
Mide la cantidad de clientes incrementados en relación al año anterior	%	Anual	$\frac{\text{Clientes 2022} - \text{Clientes 2021}}{\text{Clientes 2021}} \times 100$ $\frac{223.247,00 - 170.984,00}{170.984,00} \times 100 = 52.263,00$

Representación gráfica



ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 05-07-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA

AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y

CLIPP

EJ/5

PERIODO 2022

13-33

APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

PRODUCTO: KTAXI

Comentario

El indicador mide la cantidad de clientes incrementados en relación al año 2021. Se destaca un aumento de 52,263.00 clientes durante el año 2022 en comparación con el año anterior. Este crecimiento se atribuye a diversas acciones llevadas a cabo por la empresa, tales como la mejora de los servicios del producto, la implementación de nuevas funcionalidades como el QR de seguridad, los pagos electrónicos, los viajes seguros, así como la expansión a otros mercados. Este aumento significativo sugiere un fortalecimiento y una ampliación en la base de clientes de la empresa, reflejando su capacidad para adaptarse a las necesidades del mercado y satisfacer las expectativas de los usuarios.

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 05-07-2023



EJ/5
14-33

Loja 17 de abril del 2024

Yo, **Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa**, en calidad de **Gerente General** de la empresa **KRADAC CIA. LTDA.**

CERTIFICO:

Que la Srta. **Celena Stefania Maldonado Armijos**, identificada con cédula Nro. **1105614703**, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la carrera de Contabilidad y Auditoría; utilizó la información proporcionada por la empresa en la aplicación de indicadores en el proceso de auditoría de gestión que está llevó a cabo para fines académicos específicamente para su trabajo de titulación, conscientes del apoyo en las áreas investigativas que son de gran ímpetu para el fortalecimiento académico de los estudiantes en formación, me permito señalar que la información proporcionada es verídica según corresponde a los periodos 2021 (Dos mil veintiuno) y 2022 (Dos mil veintidós), de los productos KTAXI, CLIPP Y SEGUIMIENTO DEL POA, conforme a los siguientes detalles:

TABLA I. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO CLIPP DE LA EMPRESA KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO CLIPP		
Descripción	Año	
	2021	2022
Total de cancelaciones (Rechazadas)		9.176,00
Total de Solicitudes		30.265,00
Servicios	34	35
Total de Clientes	62.551,00	55.202,00
Clientes atendidos		7.082,00
Clientes satisfechos		6.839,00
Clientes insatisfechos		3.880,00
Clientes registrados	64.790,00	56.974,00

www.clipp.app





EJ/5
15 -33

TABLA III. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO KTAXI DE LA EMPRESA
KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO KTAXI		
Descripción	2021	2022
Cientes atendidos		147.662,41
Cientes solicitaron		162.659,08
Solicitudes canceladas por Cliente		519.501,16
Total de solicitudes		20.411.393,00
Solicitudes devueltas		6.553.761,00
Número de solicitudes		20.411.393,00
Cientes registrados	170.984,00	223.247,00
Cientes satisfechos		93.456,33
Cientes insatisfechos		10.601,25

Λ η] EJ/5
12 -33

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, por lo que autorizo a la Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos hacer uso de la presente información únicamente para los fines académicos de su trabajo de titulación referente a una Auditoría de Gestión a los Productos Ktaxi y Clipp de la Empresa Kradac Cia. Ltda., de la Ciudad de Loja. Periodo 2022, previo a la obtención de su título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría.

Atentamente,


Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa
Gerente General
KRADAC CIA. LTDA.



www.clipp.app

Λ= Verificado
η = Constatado



EMPRESA KRADAC CIA LTDA

AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y

CLIPP

PERIODO 2022

APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

16-33

PRODUCTO: KTAXI

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Nombre: Aumento en el registro de los clientes

Clase: Eficacia

Objetivo: Determinar el porcentaje de clientes registrados con el producto Ktaxi

Formulación del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fórmula
Indica el porcentaje de clientes registrados con el producto Ktaxi	%	Anual	100%	$\frac{C. \text{registrados } 2022 - C. \text{registrados } 2021}{\text{Clientes registrados } 2021}$ $\frac{223.247,00 - 170.984,00}{170.984,00}$ <p style="text-align: center;">30,57%</p>

Representación gráfica



ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 07-07-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI
Y CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

17-33

PRODUCTO: KTAXI

Comentario

El indicador representa el porcentaje de clientes registrados en el producto Ktaxi, mostrando un aumento del 30.57% en el número de clientes registrados en 2022 en comparación con el año anterior. Este incremento se atribuye a una serie de acciones estratégicas llevadas a cabo por la empresa, que incluyen la mejora de las funcionalidades del producto, la búsqueda de nuevos mercados tanto nacionales como internacionales, y la introducción de nuevos servicios diseñados para mejorar la usabilidad del producto Ktaxi. Esta tendencia positiva sugiere un aumento significativo en la cantidad de clientes registrados, lo que refleja el éxito de las iniciativas implementadas y la creciente demanda del producto en el mercado.

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 07-07-2023



EJ/5
18-33

Loja 17 de abril del 2024

Yo, **Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa**, en calidad de **Gerente General** de la empresa **KRADAC CIA. LTDA.**

CERTIFICO:

Que la Srta. **Celena Stefania Maldonado Armijos**, identificada con cédula Nro. **1105614703**, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la carrera de Contabilidad y Auditoría; utilizó la información proporcionada por la empresa en la aplicación de indicadores en el proceso de auditoría de gestión que está llevó a cabo para fines académicos específicamente para su trabajo de titulación, conscientes del apoyo en las áreas investigativas que son de gran ímpetu para el fortalecimiento académico de los estudiantes en formación, me permito señalar que la información proporcionada es verídica según corresponde a los periodos 2021 (Dos mil veintiuno) y 2022 (Dos mil veintidós), de los productos KTAXI, CLIPP Y SEGUIMIENTO DEL POA, conforme a los siguientes detalles:

TABLA I. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO CLIPP DE LA EMPRESA KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO CLIPP		
Descripción	Año	
	2021	2022
Total de cancelaciones (Rechazadas)		9.176,00
Total de Solicitudes		30.265,00
Servicios	34	35
Total de Clientes	62.551,00	55.202,00
Clientes atendidos		7.082,00
Clientes satisfechos		6.839,00
Clientes insatisfechos		3.880,00
Clientes registrados	64.790,00	56.974,00

www.clipp.app





EJ/5
19 -33

TABLA III. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO KTAXI DE LA EMPRESA
KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO KTAXI		
Descripción	2021	2022
Clientes atendidos		147.662,41
Clientes solicitaron		162.659,08
Solicitudes canceladas por Cliente		519.501,16
Total de solicitudes		20.411.393,00
Solicitudes devueltas		6.553.761,00
Número de solicitudes		20.411.393,00
Clientes registrados	Λ η 70.984,00	223.247,00 Λ η
Clientes satisfechos		93.456,33
Clientes insatisfechos		10.601,25

EJ/5
16 -33

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, por lo que autorizo a la Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos hacer uso de la presente información únicamente para los fines académicos de su trabajo de titulación referente a una Auditoría de Gestión a los Productos Ktaxi y Clipp de la Empresa Kradac Cia. Ltda., de la Ciudad de Loja. Periodo 2022, previo a la obtención de su título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría.

Atentamente,


Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa
Gerente General
KRADAC CIA. LTDA.



www.clipp.app

Λ= Verificado
η = Constatado



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5
20-33

PRODUCTO: KTAXI

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

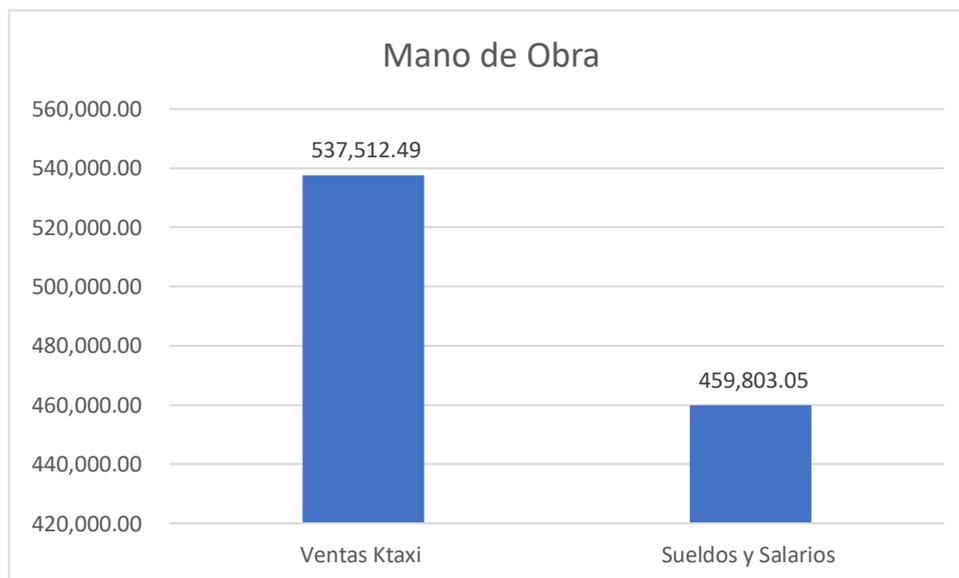
Nombre: Mano de obra

Clase: Eficiencia

Objetivo: Determinar la eficiencia de la mano de obra

Formulación del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fórmula
Indica la eficiencia de la mano de obra	%	Anual	100%	$\frac{\text{Ventas Ktaxi 2022}}{\text{Sueldos y Salarios 2022}} * 100$ $\frac{537.512,49}{459.803,05} * 100$ <p style="text-align: center;">116.90%</p>

Representación gráfica



ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 30-06-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

21-33

PRODUCTO: KTAXI

Comentario

El indicador indica la eficiencia de la mano de obra. Se puede observar que la eficiencia de mano de obra en relación a los sueldos y salarios en el año 2022 representan el 116,90%, es decir se requirió una inversión menor en mano de obra para generar el nivel de ventas alcanzado en ese año, el resultado obtenido sobrepasa del 100% por tanto demuestra nivel de cumplimiento satisfactorio.

Evidencia

KRADAC CIA. LTDA.			
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL			
Del 01/01/2022 al 31/12/2022			
Código	Descripción		Saldo
4	INGRESOS		1.862.941,56
4.1.	VENTAS		1.853.296,17
4.1.1.	VENTA DE SERVICIOS		1.336.422,71
4.1.1.01.	KTAXI	Λ η	537.512,49
5.1.1.	COSTO DE SERVICIOS		-1.473.825,15
5.1.1.11.	PAGOS AL PERSONAL		-556.780,72
5.1.1.11.01	SUELDOS Y SALARIOS	Λ η	-459803,05

EJ/5

20-33

Λ = Verificado
 η = Constatado

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 30-06-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

22-33

PRODUCTO: KTAXI

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

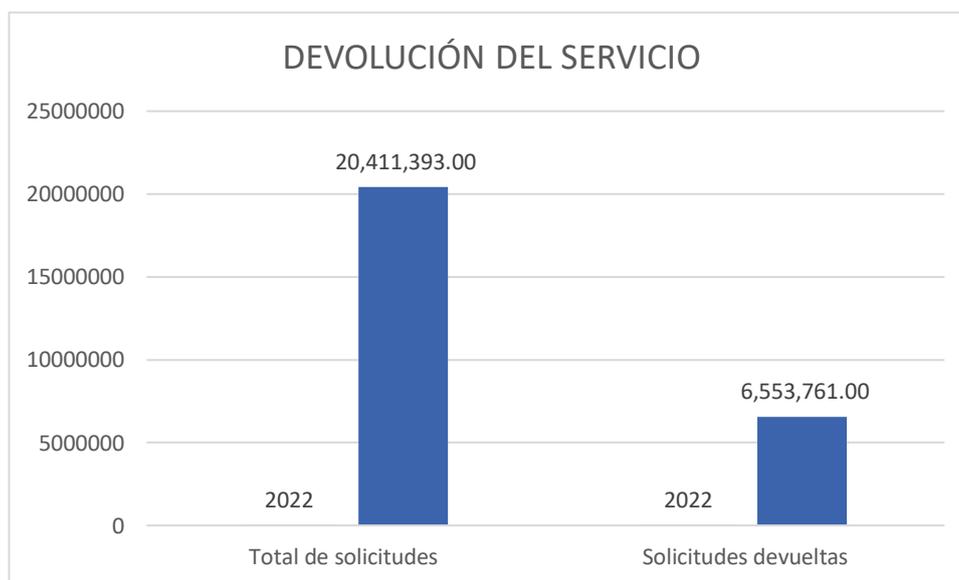
Nombre: Devolución del servicio

Clase: Eficiencia

Objetivo: Determinar el grado de eficiencia en la prestación del servicio

Formulación del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fórmula	Brecha
Indica la eficiencia de la prestación del servicio	%	Anual	100%	$\frac{\text{Solicitudes devueltas}}{\text{Número de solicitudes}} * 100$ $\frac{6.553.761}{20.411.393} * 100$ <p style="text-align: center;">32,11%</p>	B=I-E B= 32,11%- 100% B=67,89%

Representación gráfica



ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 03-07-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

23-33

Comentario

El indicador refleja el porcentaje de solicitudes devueltas por el servicio de Ktaxi. Durante el año 2022, en particular, el 32.11% de las solicitudes fueron anuladas en relación con el total de solicitudes gestionadas en ese periodo. Estos retornos pueden ser atribuidos a diversas razones, como fallos mecánicos de la unidad o emergencias de fuerza mayor. A pesar de este desafío, se destaca una brecha relativamente satisfactoria del 67.89%, indicando que la gran mayoría de las solicitudes fueron gestionadas con éxito. No obstante, es importante tomar medidas para reducir aún más esta tasa de retornos y garantizar una experiencia óptima para los usuarios del servicio.

SEMAFORIZACIÓN		
Nivel de Cumplimiento	Interpretación	
90%- 100%	Satisfactorio	
75%- 89%	Medianamente Satisfactorio	
0%-74.9%	Deficiente	

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 03-07-2023



EJ/5
24-33

Loja 17 de abril del 2024

Yo, **Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa**, en calidad de **Gerente General** de la empresa **KRADAC CIA. LTDA.**

CERTIFICO:

Que la Srta. **Celena Stefania Maldonado Armijos**, identificada con cédula Nro. **1105614703**, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la carrera de Contabilidad y Auditoría; utilizó la información proporcionada por la empresa en la aplicación de indicadores en el proceso de auditoría de gestión que está llevó a cabo para fines académicos específicamente para su trabajo de titulación, conscientes del apoyo en las áreas investigativas que son de gran ímpetu para el fortalecimiento académico de los estudiantes en formación, me permito señalar que la información proporcionada es verídica según corresponde a los periodos 2021 (Dos mil veintiuno) y 2022 (Dos mil veintidós), de los productos KTAXI, CLIPP Y SEGUIMIENTO DEL POA, conforme a los siguientes detalles:

TABLA I. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO CLIPP DE LA EMPRESA KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO CLIPP		
Descripción	Año	
	2021	2022
Total de cancelaciones (Rechazadas)		9.176,00
Total de Solicitudes		30.265,00
Servicios	34	35
Total de Clientes	62.551,00	55.202,00
Clientes atendidos		7.082,00
Clientes satisfechos		6.839,00
Clientes insatisfechos		3.880,00
Clientes registrados	64.790,00	56.974,00

www.clipp.app





EJ/5
25 -33

TABLA III. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO KTAXI DE LA EMPRESA
KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO KTAXI		
Descripción	2021	2022
Clientes atendidos		147.662,41
Clientes solicitaron		162.659,08
Solicitudes canceladas por Cliente		519.501,16
Total de solicitudes		20.411.393,00
Solicitudes devueltas		6.553.761,00
Número de solicitudes		20.411.393,00
Clientes registrados	170.984,00	223.247,00
Clientes satisfechos		93.456,33
Clientes insatisfechos		10.601,25

Λ η } EJ/5
Λ η } 22 -33

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, por lo que autorizo a la Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos hacer uso de la presente información únicamente para los fines académicos de su trabajo de titulación referente a una Auditoría de Gestión a los Productos Ktaxi y Clipp de la Empresa Kradac Cia. Ltda., de la Ciudad de Loja. Periodo 2022, previo a la obtención de su título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría.

Atentamente,


Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa
Gerente General
KRADAC CIA. LTDA.



www.clipp.app

Λ= Verificado
η = Constatado



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

26-33

PRODUCTO: KTAXI

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Nombre: Satisfacción de clientes

Clase: Calidad

Objetivo: Determinar el porcentaje de clientes satisfechos del producto de la empresa aplicativo Ktaxi

Formulación del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fórmula	Brecha
Indica el porcentaje de clientes satisfechos con el producto Ktaxi	%	Anual	100	$\frac{\text{Clientes Satisfechos}}{\text{Clientes Atendidos}} \times 100$ $\frac{93.456,33}{147.662,41} * 100$ <p style="text-align: center;">63,29%</p>	B=I-E B= 100%-63,29% B= 36,71%

Representación gráfica



ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 05-07-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA

AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y

CLIPP

EJ/5

PERIODO 2022

27-33

APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

PRODUCTO: KTAXI

Comentario

El indicador indica el porcentaje de clientes satisfechos con el producto de la empresa. De acuerdo al promedio de clientes satisfechos del mes de enero a diciembre del año 2022 se puede observar que el 63,29% de los clientes atendidos expresaron estar satisfechos con el servicio brindado en base a una calificación de 1 a 5 estrellas tomando en cuenta para este indicador únicamente las calificaciones de 4 y 5, en relación al porcentaje de satisfacción el nivel de cumplimiento del indicador es deficiente puesto que, existe un nivel de insatisfacción del 36,71%, cabe recalcar que existen clientes que no han calificado el servicio por lo que no se los tomó en cuenta.

SEMAFORIZACIÓN		
Nivel de Cumplimiento	Interpretación	
90%- 100%	Satisfactorio	
75%- 89,9%	Medianamente Satisfactorio	
0%-74.9%	Deficiente	

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 05-07-2023



EJ/5
28-33

Loja 17 de abril del 2024

Yo, **Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa**, en calidad de **Gerente General** de la empresa **KRADAC CIA. LTDA.**

CERTIFICO:

Que la Srta. **Celena Stefania Maldonado Armijos**, identificada con cédula Nro. **1105614703**, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la carrera de Contabilidad y Auditoría; utilizó la información proporcionada por la empresa en la aplicación de indicadores en el proceso de auditoría de gestión que está llevó a cabo para fines académicos específicamente para su trabajo de titulación, conscientes del apoyo en las áreas investigativas que son de gran ímpetu para el fortalecimiento académico de los estudiantes en formación, me permito señalar que la información proporcionada es verídica según corresponde a los periodos 2021 (Dos mil veintiuno) y 2022 (Dos mil veintidós), de los productos KTAXI, CLIPP Y SEGUIMIENTO DEL POA, conforme a los siguientes detalles:

TABLA I. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO CLIPP DE LA EMPRESA KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO CLIPP		
Descripción	Año	
	2021	2022
Total de cancelaciones (Rechazadas)		9.176,00
Total de Solicitudes		30.265,00
Servicios	34	35
Total de Clientes	62.551,00	55.202,00
Clientes atendidos		7.082,00
Clientes satisfechos		6.839,00
Clientes insatisfechos		3.880,00
Clientes registrados	64.790,00	56.974,00

www.clipp.app





EJ/5
29 -33

TABLA III. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO KTAXI DE LA EMPRESA
KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO KTAXI		
Descripción	2021	2022
Clientes atendidos		147.662,41
Clientes solicitaron		162.659,08
Solicitudes canceladas por Cliente		519.501,16
Total de solicitudes		20.411.393,00
Solicitudes devueltas		6.553.761,00
Número de solicitudes		20.411.393,00
Clientes registrados	170.984,00	223.247,00
Clientes satisfechos		93.456,33
Clientes insatisfechos		10.601,25

Λ η } EJ/5
26 -33

Λ η } EJ/5
26 -33

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, por lo que autorizo a la Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos hacer uso de la presente información únicamente para los fines académicos de su trabajo de titulación referente a una Auditoría de Gestión a los Productos Ktaxi y Clipp de la Empresa Kradac Cia. Ltda., de la Ciudad de Loja. Periodo 2022, previo a la obtención de su título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría.**

Atentamente,


Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa
Gerente General
KRADAC CIA. LTDA.



www.clipp.app

Λ= Verificado
η = Constatado



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

30-33

PRODUCTO: KTAXI

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

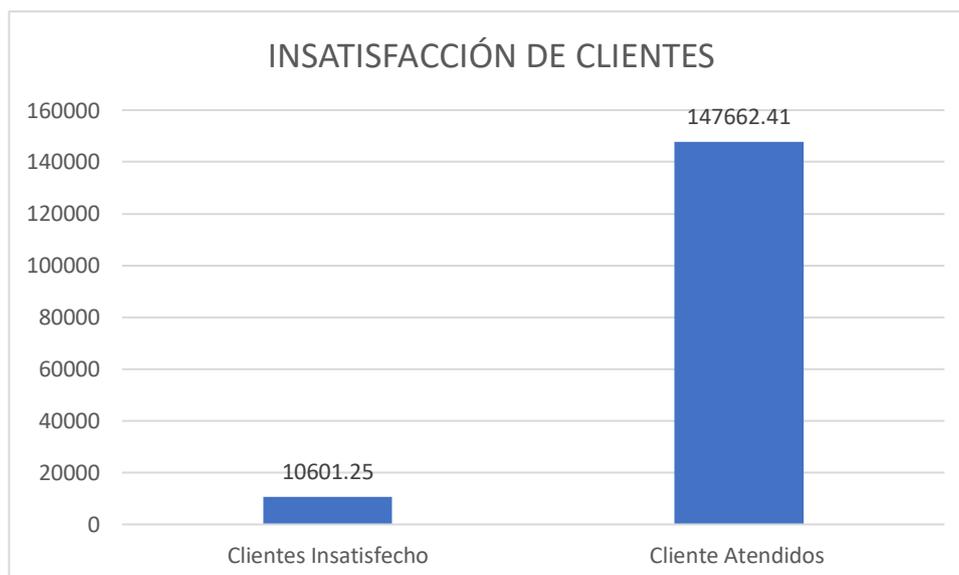
Nombre: Insatisfacción de clientes

Clase: Calidad

Objetivo: Determinar el porcentaje de clientes insatisfechos con los productos de la empresa

Formulación del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fórmula	Brecha
Indica el porcentaje de clientes insatisfechos con los productos de la empresa	%	Anual	100	$\frac{\text{Clientes insastisfechos}}{\text{Total de clientes atendidos}} * 100$ $\frac{10.601,25}{147.662,41} * 100$ <p style="text-align: center;">7,18%</p>	B=I-E B= 100%- 7,18% B= 92.82%

Representación gráfica



ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 07-07-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5
31-33

PRODUCTO: KTAXI

Comentario

El indicador indica el porcentaje de clientes insatisfechos con el producto ktaxi . Esto significa que alrededor del 7.17% de los clientes atendidos expresaron insatisfacción con el servicio brindado en base a una calificación del 1 a 5 estrellas tomando en cuenta para este indicador únicamente las calificaciones de 1 y 2estrellas, lo que representa una brecha de 92.82%, lo que indica el nivel de cumplimiento satisfactorio.

SEMAFORIZACIÓN		
Nivel de Cumplimiento	Interpretación	
90%- 100%	Satisfactorio	
75%- 89.9%	Medianamente Satisfactorio	
0%-74.9%	Deficiente	

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 10-07-2023



EJ/5
32-33

Loja 17 de abril del 2024

Yo, **Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa**, en calidad de **Gerente General** de la empresa **KRADAC CIA. LTDA.**

CERTIFICO:

Que la Srta. **Celena Stefania Maldonado Armijos**, identificada con cédula Nro. **1105614703**, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la carrera de Contabilidad y Auditoría; utilizó la información proporcionada por la empresa en la aplicación de indicadores en el proceso de auditoría de gestión que está llevó a cabo para fines académicos específicamente para su trabajo de titulación, conscientes del apoyo en las áreas investigativas que son de gran ímpetu para el fortalecimiento académico de los estudiantes en formación, me permito señalar que la información proporcionada es verídica según corresponde a los periodos 2021 (Dos mil veintiuno) y 2022 (Dos mil veintidós), de los productos KTAXI, CLIPP Y SEGUIMIENTO DEL POA, conforme a los siguientes detalles:

TABLA I. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO CLIPP DE LA EMPRESA KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO CLIPP		
Descripción	Año	
	2021	2022
Total de cancelaciones (Rechazadas)		9.176,00
Total de Solicitudes		30.265,00
Servicios	34	35
Total de Clientes	62.551,00	55.202,00
Clientes atendidos		7.082,00
Clientes satisfechos		6.839,00
Clientes insatisfechos		3.880,00
Clientes registrados	64.790,00	56.974,00

www.clipp.app

 **KRADAC CIA. LTDA**
RUC: 1121734609001



EJ/5
33 -33

TABLA III. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO KTAXI DE LA EMPRESA
KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO KTAXI		
Descripción	2021	2022
Cientes atendidos		147.662,41
Cientes solicitaron		162.659,08
Solicitudes canceladas por Cliente		519.501,16
Total de solicitudes		20.411.393,00
Solicitudes devueltas		6.553.761,00
Número de solicitudes		20.411.393,00
Cientes registrados	170.984,00	223.247,00
Cientes satisfechos		93.456,33
Cientes insatisfechos		10.601,25

Λ η } EJ/5
30 -33

Λ η } EJ/5
30-33

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, por lo que autorizo a la Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos hacer uso de la presente información únicamente para los fines académicos de su trabajo de titulación referente a una Auditoría de Gestión a los Productos Ktaxi y Clipp de la Empresa Kradac Cia. Ltda., de la Ciudad de Loja. Periodo 2022, previo a la obtención de su título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría.

Atentamente,


Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa
Gerente General
KRADAC CIA. LTDA.



www.clipp.app

Λ= Verificado
η = Constatado



KRADAC

EMPRESA KRADAC CIA LTDA

AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP

PERIODO 2022

SEGUIMIENTO DEL POA

EJ/6

1- 6

PRODUCTO: KTAXI

Objetivo	Responsable	Fecha de inicio	Fecha fin	Estándar	Indicador	Brecha
Aumentar el 5% de las ventas cada mes hasta el final del año	Product Owner	1/7/2022	2/8/2022	100%	$\frac{\text{Ventas Ejecutadas}}{\text{Ventas Planificadas}}$ $\frac{537.512,49}{694.644,10}$ $0,7738 * 100\%$ $77,38\%$	B= I-E B= 77,38%-100% B= -22,62%

Comentario

La empresa finalizó el año 2021 con un valor de 434.152,56. Se propuso un aumento mensual del 5% para el año 2022. Según los cálculos previos, la empresa debería haber alcanzado un valor total de 694.644,10. Sin embargo, los resultados reales reflejan un valor total de 537.512,49. Esto significa que la empresa logró cumplir aproximadamente el 77,38% de su meta planificada anual faltándole cumplir un 22,62 %

ELABORADO: C.S.M.A

REVISADO POR: E.C.A.J

FECHA: 12-07-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
SEGUIMIENTO DEL POA

EJ/6
2- 6

PRODUCTO: KTAXI

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Del 01/01/2021 al 31/12/2021

Código	Descripción	Saldo
	4 INGRESOS	1.580.989,14
4.1.	VENTAS	1.570.268,37
4.1.1.	VENTA DE SERVICIOS	1.052.878,90
4.1.1.01.	KTAXI	434.152,56

EJ/5
1 -6

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Del 01/01/2022 al 31/12/2022

Código	Descripción	Saldo
4	INGRESOS	1.862.941,56
4.1.	VENTAS	1.853.296,17
4.1.1.	VENTA DE SERVICIOS	1.336.422,71
4.1.1.01.	CLIPP TAXI	537.512,49

EJ/5
1 -6

Λ = Verificado
 η = Constatado

ELABORADO POR: C.S.M. A	REVISADO POR: E.C.A. J	FECHA: 12-07-2023
-------------------------	------------------------	-------------------



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
SEGUIMIENTO DEL POA

EJ/6
3- 6

PRODUCTO: KTAXI

POA KTAXI		
Mes	Ventas	Incremento
Saldo al 31 - Dic-2021	434.152,56	
ene-22	455.860,19	21.707,63
feb-22	477.567,82	21.707,63
mar-22	499.275,44	21.707,63
abr-22	520.983,07	21.707,63
may-22	542.690,70	21.707,63
jun-22	564.398,33	21.707,63
jul-22	586.105,96	21.707,63
ago-22	607.813,58	21.707,63
sep-22	629.521,21	21.707,63
oct-22	651.228,84	21.707,63
nov-22	672.936,47	21.707,63
dic-22	694.644,10	21.707,63

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 12-07-2023



KRADAC

EMPRESA KRADAC CIA LTDA

AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP

PERIODO 2022

SEGUIMIENTO DEL POA

EJ/6

4- 6

PRODUCTO: KTAXI

Objetivo	Responsable	Fecha de inicio	Fecha fin	Estándar	Indicador	Brecha
Disminuir los costos de consumo en un 5% Hasta finales del 2022	Product Owner	01/07/2022	08/07/2022	100%	$\frac{\text{Costos ejecutados}}{\text{Costos Planificados}}$ $\frac{1.473.825,5}{623.161,34}$ $2,37 * 100\%$ $236,51\%$	B= I-E B= 296.89% - 100% B= 136,51

Comentario

En el año 2021, la empresa registró un valor total de costos y gastos de 1.557.903,36. Para el año 2022, se propuso una disminución mensual del 5%, con una estimación final de 623.161,34. Sin embargo, al finalizar el año, los costos totales ascendieron a 1.473.825,5. Esto no solo significa que no se logró la reducción planificada, sino que también hubo un aumento del 236,51% con respecto a la estimación inicial.

ELABORADO: C.S.M.A

REVISADO POR: E.C.A.J

FECHA: 12-07-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
SEGUIMIENTO DEL POA

EJ/6
5- 6

PRODUCTO: KTAXI

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Del 01/01/2021 al 31/12/2021

Código	Descripción	Saldo
5	COSTOS Y GASTOS	-1.557.903,36
5.1.	COSTOS	-1.241.044,90
5.1.1.	COSTO DE VENTAS	-1.241.044,90
5.1.1.11.	PAGOS AL PERSONAL	-356.288,46
5.1.1.11.01	SUELDOS Y SALARIOS	-306.520,23

EJ/5
4 -6

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Del 01/01/2022 al 31/12/2022

Código	Descripción	Saldo
5	EGRESOS	-1.745.208,06
5.1.	COSTOS Y GASTOS	1.473.825,50
5.1.1.	COSTO DE SERVICIOS	-1.473.825,15
5.1.1.11.	PAGOS AL PERSONAL	-556.780,72
5.1.1.11.01	SUELDOS Y SALARIOS	-459803,05

EJ/5
4 -6

Λ = Verificado
 η = Constatado

ELABORADO POR: C.S.M. A	REVISADO POR: E.C.A. J	FECHA: 12-07-2023
--------------------------------	-------------------------------	--------------------------



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
SEGUIMIENTO DEL POA

EJ/6
6- 6

PRODUCTO: KTAXI

COSTOS DE CONSUMO			
Mes	Costos	Disminución	Porcentaje
Saldo al 31 - Dic-2021	1.557.903,36		
ene-22	1.480.008,19	-77.895,17	-5%
feb-22	1.402.113,02	-77.895,17	-6%
mar-22	1.324.217,86	-77.895,17	-6%
abr-22	1.246.322,69	-77.895,17	-6%
may-22	1.168.427,52	-77.895,17	-7%
jun-22	1.090.532,35	-77.895,17	-7%
jul-22	1.012.637,18	-77.895,17	-8%
ago-22	934.742,02	-77.895,17	-8%
sep-22	856.846,85	-77.895,17	-9%
oct-22	778.951,68	-77.895,17	-10%
nov-22	701.056,51	-77.895,17	-11%
dic-22	623.161,34	-77.895,17	-13%

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 12-07-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
PROGRAMA DE AUDITORIA

EJ/1
1-1

PRODUCTO: CLIPP

NRO.	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA	ELABORADO POR	FECHA		
	<p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el sistema de control interno del componente • Determinar el grado de desempeño en el producto Clipp • Medir la eficacia, eficiencia y calidad del componente analizado, mediante la utilización de indicadores. • Formular conclusiones y recomendaciones que ayude a mejorar las deficiencias encontradas. <p>PROCEDIMIENTOS</p>					
1	Aplique el cuestionario de control interno para evaluar el componente.	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td style="text-align: center; color: red;">EJ/2</td></tr> <tr><td style="text-align: center; color: red;">1-5</td></tr> </table>	EJ/2	1-5	C.S.M.A	14/06/2023
EJ/2						
1-5						
2	Realice la evaluación del control interno del producto Clipp	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td style="text-align: center; color: red;">EJ/3</td></tr> <tr><td style="text-align: center; color: red;">1-2</td></tr> </table>	EJ/3	1-2	C.S.M.A	15-06/2023
EJ/3						
1-2						
3	Desarrolle la cédula narrativa de las debilidades encontradas en la evaluación de control interno.	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td style="text-align: center; color: red;">EJ/4</td></tr> <tr><td style="text-align: center; color: red;">1-17</td></tr> </table>	EJ/4	1-17	C.S.M.A	19/06/2023
EJ/4						
1-17						
4	Aplique los indicadores de gestión del componente a fin de determinar el nivel de eficiencia, eficacia y calidad.	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td style="text-align: center; color: red;">EJ/5</td></tr> <tr><td style="text-align: center; color: red;">1-52</td></tr> </table>	EJ/5	1-52	C.S.M.A	26/07/2023
EJ/5						
1-52						
5	Verifique el cumplimiento a una muestra de las actividades descritas en el Plan Operativo Anual.	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td style="text-align: center; color: red;">EJ/6</td></tr> <tr><td style="text-align: center; color: red;">1-25</td></tr> </table>	EJ/6	1-25	C.S.M.A	12/07/2023
EJ/6						
1-25						
ELABORADO POR: C.S.M. A		REVISADO POR: E.C.A. J	FECHA: 13-06-2023			



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI
Y CLIPP
PERIODO 2022
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EJ/2
1-3

PRODUCTO: CLIPP

NRO	PREGUNTA	RESPUESTAS		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1	¿Se han establecido estándares de conducta relacionados con los valores y principios éticos de los conductores registrados para el uso del aplicativo Clipp?	X		3	3	
2	¿Se ha establecido políticas y prácticas necesarias para la administración del producto Clipp?	X		3	3	
3	¿Se ha considerado factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos propuestos para el aplicativo Clipp?	X		3	3	
4	¿Se ha definido los objetivos relacionados con el aplicativo Clipp con suficiente claridad y especificidad con el fin de que permitan la identificación y evaluación de los riesgos?	X		3	3	
5	¿Se ha considerado el desarrollo tecnológico como factor de riesgo externo que puede afectar la demanda del aplicativo Clipp al generarse la obsolescencia del mismo?	X		3	3	
6	¿Se han implementado controles para asegurar el registro de las actividades y operaciones de desarrollo y/o modificaciones aplicadas al sistema operativo del aplicativo Clipp?	X		3	3	
7	¿Se ha establecido controles para los procesos de ingreso y o actualización de datos en el aplicativo Clipp?	X		3	3	
ELABORADO POR: C.S.M. A		REVISADO POR: E.C.A. J			FECHA: 14-06-2023	



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI
Y CLIPP
PERIODO 2022
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EJ/2

2-3

PRODUCTO: CLIPP

NRO	PREGUNTA	RESPUESTAS		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
8	¿Se han establecido indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan medir el grado de cumplimiento y rendimiento de los objetivos y metas propuestos en relación al aplicativo Clipp?	X		3	3	
9	¿La asignación de funciones y responsabilidades del personal a cargo del desarrollo y supervisión de la funcionalidad de la aplicación Clipp garantiza una adecuada segregación evitando funciones incompatibles?	X		3	3	
10	¿Para realizar el registro y uso del aplicativo Clipp clientes, se maneja términos y condiciones de acceso para garantizar el correcto uso al aplicativo con el fin de protegerlo de amenazas externas?	X		3	3	
11	¿Se han establecido actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología que se utiliza para el aplicativo Clipp?		X	3	0	No se han establecido actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología del producto Clipp
12	¿Cuenta con protocolos de respaldo y recuperación de datos en caso de fallos o pérdidas en el aplicativo Clipp con el fin de asegurar la precisión y disponibilidad de la tecnología?	X		3	3	
ELABORADO POR: C.S.M. A		REVISADO POR: E.C.A. J			FECHA: 14-06-2023	



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI
Y CLIPP
PERIODO 2022
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EJ/2

3-3

PRODUCTO: CLIPP

NRO	PREGUNTA	RESPUESTAS		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
13	¿Se ha establecido restricciones de acceso al sistema a personas no autorizadas y se cuenta con condiciones adecuadas que faciliten el funcionamiento de los medios en que se procesa la información del aplicativo Clipp?	X		3	3	
14	¿El registro de conductores en la plataforma de la aplicación Clipp cuenta con controles de autenticación o identificación?	X		3	3	
15	¿El sistema de información del aplicativo Clipp garantiza la confidencialidad y confiabilidad de los datos de sus usuarios con el fin de proteger la información?	X		3	3	
16	¿Se mantiene información completa y ordenada de todos los procedimientos que se generan por la venta, uso y consumo del aplicativo Clipp?	X		3	3	
TOTAL				48	45	
ELABORADO POR: C.S.M. A		REVISADO POR: E.C.A. J			FECHA: 14-06-2023	



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO
DE CONTROL INTERNO

EJ/3
1-2

PRODUCTO: CLIPP

VALORACIÓN

CP= Calificación porcentual = 100%
 PT= Ponderación Total = 48
 CT= Calificación Total = 45

$$CP = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$CP = \frac{45}{48} * 100$$

$$CP = \mathbf{93.75\%}$$

Nivel de Riesgo

NR = 100% - CP

NR= 100% - 93,75%

NR= **6,25%**

DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
		93,75%
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
		6,25%
ALTO	MODERADO	BAJO
NINIVEL DE RIESGO		

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 15-06-2023

	<p>EMPRESA KRADAC CIA LTDA</p> <p>AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y</p> <p>CLIPP</p> <p>PERIODO 2022</p> <p>EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL</p> <p>INTERNO</p>	
<p>PRODUCTO: CLIPP</p>		
<p>CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</p> <p>De acuerdo con la evaluación de control interno realizada mediante la aplicación del cuestionario al producto Clipp, se ha determinado que presenta un nivel de confianza del 93,75%, equivalente a un nivel de confianza ALTO y un nivel de riesgo BAJO de 6,25%; esto se debe a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No han establecido actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología que se utiliza para el aplicativo Clipp 		
<p>ELABORADO POR: C.S.M. A</p>	<p>REVISADO POR: E.C.A. J</p>	<p>FECHA: 16-06-2023</p>



EMPRESA KRADAC CIA LTDA

AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y

CLIPP

EJ/4

PERIODO 2022

1-2

NARRATIVA DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL

INTERNO

PRODUCTO: CLIPP

NO HAN ESTABLECIDO ACTIVIDADES DE CONTROL PARA LOS PROCESOS DE ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LA TECNOLOGÍA QUE SE UTILIZA PARA EL APLICATIVO CLIPP

Comentario

Tras evaluar el control interno mediante la aplicación del cuestionario, se ha identificado que la empresa no ha implementado actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología utilizada en la aplicación Clipp. inobservando el **Principio 11** Establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología del Componente actividades de control del **COSSO III**, la cual señala, *“La dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructuras”*, la falta de implementación de estos procesos se debe a que la empresa aún se encuentra en proceso de implementación. Sin embargo, esta situación ha generado ineficiencias en la operación tecnológica, resultando en retrasos, interrupciones y dificultades en la ejecución de las actividades diarias.

Conclusión

La falta de procesos establecidos para la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología ha resultado en ineficiencias y dificultades en la operación diaria de la empresa. Esto, a su vez, ha provocado retrasos, interrupciones y obstáculos en la ejecución de las actividades cotidianas.

Recomendación

AL DIRECTOR GENERAL

Se recomienda que asigne a una persona que se encargue de implementar prácticas y procesos eficientes que permitan maximizar la producción y minimizar los costos. Al hacerlo, la empresa podrá mejorar su eficiencia operativa, aumentar la productividad y mantenerse competitiva en un mercado en constante evolución

¶ = Constatado con certificación de 17-04-2024

EJ/4

2-2

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 20-06-2023



EJ/4
2-2

Loja, 17 de Abril de 2024

Yo, **Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa**, en calidad de **Gerente General** de la empresa **KRADAC CIA. LTDA.**, certifico lo siguiente:

Que la Srta. **Celena Stefania Maldonado Armijos**, identificada con cédula Nro. 1105614703, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la carrera de Contabilidad y Auditoría, ha realizado un cuestionario de control interno aplicado a los productos Ktaxi y Clipp de la empresa.

Después de realizar la evaluación correspondiente, se ha identificado varias debilidades entre ellas se puede mencionar:

Ktaxi

- No han considerado factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos propuestos para el aplicativo Ktaxi
- No han establecido actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología que se utiliza para el aplicativo Ktaxi
- No mantiene información completa y ordenada de todos los procedimientos que se generan por la venta, uso y consumo del aplicativo Ktaxi

Clipp

- No han establecido actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología que se utiliza para el aplicativo Clipp

u Λ

Por lo tanto, esta certificación se emite con el propósito de que se tomen las medidas necesarias para corregir y mejorar la situación señalada, conforme los refleja el proceso investigativo.

Quedo a disposición para cualquier aclaración o información adicional que pueda requerir.

Atentamente,


Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa
Gerente General
KRADAC CIA. LTDA.



www.clipp.app

u = Constatado

Λ = Verificado



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5
1-29

PRODUCTO: CLIPP

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

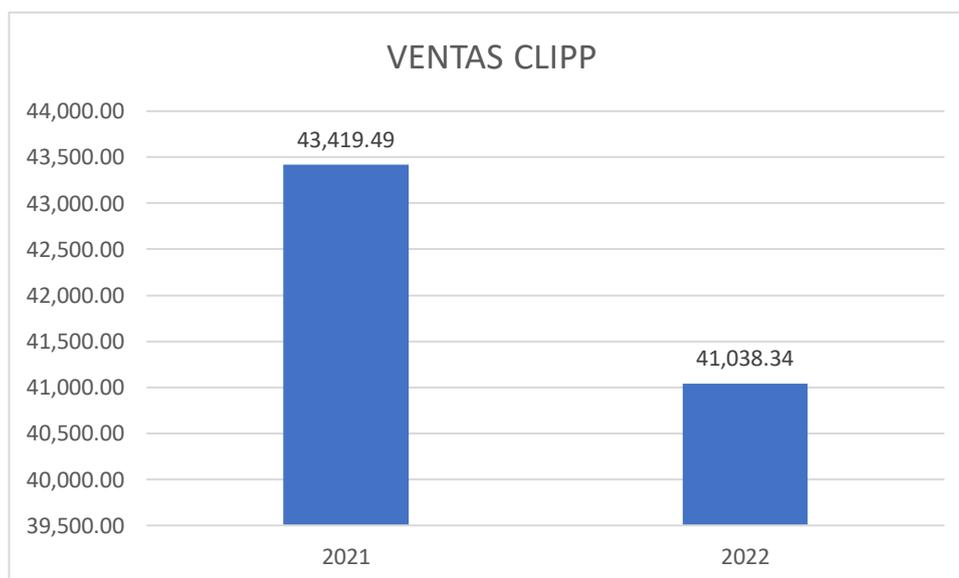
Nombre: Incremento de ventas

Clase: Eficacia

Objetivo: Determinar el porcentaje de ventas incrementadas en relación con el año anterior en el producto Clipp

Formulación del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fórmula
Porcentaje de ventas incrementadas en relación con el año anterior	%	Anual	100%	$\frac{\text{Ventas 2022} - \text{Ventas 2021}}{\text{Ventas 2021}}$ $\frac{41.038,34 - 43.419,49}{43.419,49}$ $-5,49\%$

Representación gráfica



ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 28-06-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

2-29

PRODUCTO: CLIPP

Comentario

El indicador evalúa el aumento porcentual en las ventas con respecto al año anterior, revelando una reducción del 5.49% en las ventas durante el año 2022 en comparación con el año 2021, A pesar de este desafío, considero que este periodo nos brinda una valiosa oportunidad para revisar y ajustar nuestra estrategia comercial. Propongo que llevemos a cabo un análisis detallado de los factores que contribuyeron a esta disminución y que exploremos nuevas estrategias para impulsar el crecimiento en el próximo año.

Evidencia

KRADAC CIA. LTDA.		
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL		
Del 01/01/2021 al 31/12/2021		
Código	Descripción	Saldo
4.1.1.05.	CLIPP	43.419,49
4.1.1.05.01	CLIPP - SERVICIO APLICATIVO INSCRIPCION - LOCALES	7.343,33
4.1.1.05.02	CLIPP - SERVICIO APLICATIVO RECARGAS - CLIPPERS	1.115,19
4.1.1.05.03	CLIPP - SERVICIO APLICATIVO MEMBRESIA	3.643,43
4.1.1.05.04	CLIPP - SERVICIO APLICATIVO MENSUAL COMISION - LOCALES	3.887,54

EJ/4

1-29

Λu

Λ= Verificado

u= Constatado

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 29-06-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

3-29

PRODUCTO: CLIPP

KRADAC CIA. LTDA.		
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL		
Del 01/01/2022 al 31/12/2022		
Código	Descripción	Saldo
4.1.1.05.	CLIPP	41.038,34
4.1.1.05.01	CLIPP- SERVICIO APLICATIVO INSCRIPCION - LOCALES	-1.428,78
4.1.1.05.02	CLIPP - SERVICIO APLICATIVO RECARGAS - CLIPPERS	15.142,28
4.1.1.05.03	CLIPP- SERVICIO APLICATIVO MEMBRESIA	5.105,69

EJ/4

1-29

Λ η

Λ= Verificado

η= Constatado

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 29-06-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

4-29

PRODUCTO: CLIPP

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

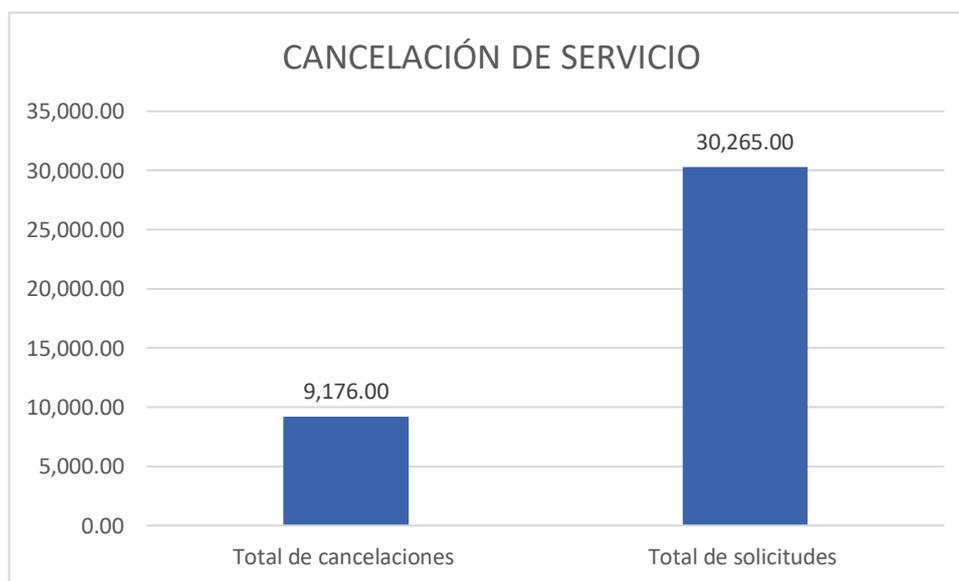
Nombre: Cancelación del servicio

Clase: Eficacia

Objetivo: Determinar el porcentaje de cancelaciones del servicio del aplicativo Clipp

Formulación del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fórmula	Brecha
Indica el porcentaje de cancelaciones del cliente del servicio	%	Anual	100	$\frac{\text{Total de cancelaciones}}{\text{Total de solicitudes}}$ $\frac{9.176,00}{30.265,00}$ $30,32\%$	B=I-E B= 100%- 30,32% B= 69.68%

Representación Grafica



ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 28-06-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5
5-29

PRODUCTO: KTAXI

Comentario

El indicador mide el porcentaje de cancelaciones del servicio. Este resultado significa que aproximadamente el 30.32% de las solicitudes totales resultaron en cancelaciones. Es decir, alrededor del 30.32% de las solicitudes no se completaron y fueron canceladas obteniendo una brecha del 69.68% lo que indica un nivel de cumplimiento medianamente satisfactorio.

SEMAFORIZACIÓN		
Nivel de Cumplimiento	Interpretación	
90%- 100%	Satisfactorio	
75%- 89%	Medianamente Satisfactorio	
0%-74.9%	Deficiente	

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 28-06-2023



EJ/5
6 -29

Loja 17 de abril del 2024

Yo, Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa, en calidad de Gerente General de la empresa KRADAC CIA. LTDA.

CERTIFICO:

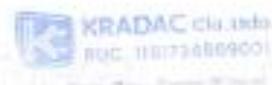
Que la Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos, identificada con cédula Nro. 1105614703, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la carrera de Contabilidad y Auditoría; utilizó la información proporcionada por la empresa en la aplicación de indicadores en el proceso de auditoría de gestión que está llevó a cabo para fines académicos específicamente para su trabajo de titulación, conscientes del apoyo en las áreas investigativas que son de gran impetu para el fortalecimiento académico de los estudiantes en formación, me permito señalar que la información proporcionada es verídica según corresponde a los periodos 2021 (Dos mil veintiuno) y 2022 (Dos mil veintidós), de los productos KTAXI, CLIPP Y SEGUIMIENTO DEL POA, conforme a los siguientes detalles:

TABLA I. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO CLIPP DE LA EMPRESA KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO CLIPP		
Descripción	Año	
	2021	2022
Total de cancelaciones (Rechazadas)		9.176,00
Total de Solicitudes		30.265,00
Servicios	34	35
Total de Clientes	62.551,00	55.202,00
Clientes atendidos		7.082,00
Clientes satisfechos		6.839,00
Clientes insatisfechos		3.880,00
Clientes registrados	64.790,00	56.974,00

EJ/5
4 -29

www.clipp.app



Λ = Verificado
ϣ = Constatado



EJ/5
7-29

TABLA III. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO KTAXI DE LA EMPRESA
KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO KTAXI		
Descripción	2021	2022
Cientes atendidos		147.662,41
Cientes solicitaron		162.659,08
Solicitudes canceladas por Cliente		519.501,16
Total de solicitudes		20.411.393,00
Solicitudes devueltas		6.553.761,00
Número de solicitudes		20.411.393,00
Cientes registrados	170.984,00	223.247,00
Cientes satisfechos		93.456,33
Cientes insatisfechos		10.601,25

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, por lo que autorizo a la Srta. **Celena Stefania Maldonado Armijos** hacer uso de la presente información únicamente para los fines académicos de su trabajo de titulación referente a una Auditoría de Gestión a los Productos Ktaxi y Clipp de la Empresa Kradac Cia. Ltda., de la Ciudad de Loja. Periodo 2022, previo a la obtención de su título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría**.

Atentamente,


Ing. **Bruno Mauricio Valverde Correa**
Gerente General
KRADAC CIA. LTDA.



www.clipp.app



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

8- 29

PRODUCTO: CLIPP

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

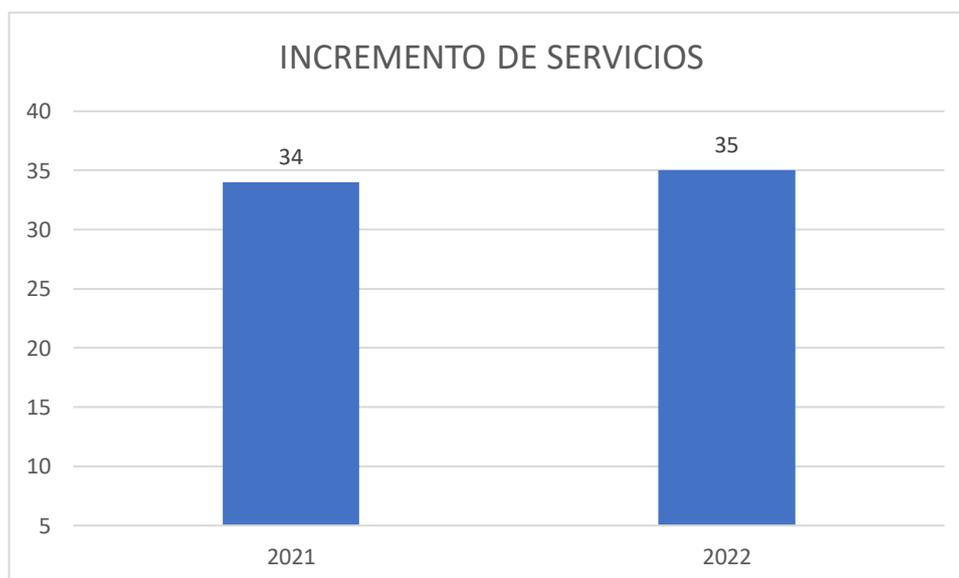
Nombre: Incremento de servicios

Clase: Eficacia

Objetivo: Determinar el incremento del servicio del producto Clipp en relación con el año anterior

Formulación del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fórmula
Mide el incremento de servicios en relación con el año anterior	%	Anual	100%	$\frac{\text{Servicios 2022} - \text{servicios 2021}}{1}$

Representación gráfica



ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 29-06-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA

AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y

CLIPP

PERIODO 2022

APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

9-29

PRODUCTO: CLIPP

Comentario

El indicador mide el incremento de servicios en comparación con el año anterior. Se observa un aumento de 1 servicio ofrecido en el año 2022 con respecto al año 2021.

SEMAFORIZACIÓN

Nivel de Cumplimiento	Interpretación	
90%- 100%	Satisfactorio	
75%- 89%	Medianamente Satisfactorio	
0%-74.9%	Deficiente	

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 29-06-2023



Loja 17 de abril del 2024

EJ/5
10-29

Yo, Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa, en calidad de Gerente General de la empresa KRADAC CIA. LTDA.

CERTIFICO:

Que la Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos, identificada con cédula Nro. 1105614703, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la carrera de Contabilidad y Auditoría; utilizó la información proporcionada por la empresa en la aplicación de indicadores en el proceso de auditoría de gestión que está llevó a cabo para fines académicos específicamente para su trabajo de titulación, conscientes del apoyo en las áreas investigativas que son de gran impetu para el fortalecimiento académico de los estudiantes en formación, me permito señalar que la información proporcionada es verídica según corresponde a los periodos 2021 (Dos mil veintiuno) y 2022 (Dos mil veintidós), de los productos KTAXI, CLIPP Y SEGUIMIENTO DEL POA, conforme a los siguientes detalles:

TABLA I. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO CLIPP DE LA EMPRESA KRADAC CIA. LTDA

Descripción	PRODUCTO CLIPP	
	Año	
	2021	2022
Total de cancelaciones (Rechazadas)		9.176,00
Total de Solicitudes		30.265,00
Servicios	34	35
Total de Clientes	62.551,00	55.202,00
Clientes atendidos		7.082,00
Clientes satisfechos		6.839,00
Clientes insatisfechos		3.880,00
Clientes registrados	64.790,00	56.974,00

EJ/5
8-29

www.clipp.app

KRADAC Cia. Ltda.
RUC: 1181734809001

Λ = Verificado
ϣ = Constatado



EJ/5
11-29

**TABLA III. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO KTAXI DE LA EMPRESA
KRADAC CIA. LTDA**

PRODUCTO KTAXI		
Descripción	2021	2022
Clientes atendidos		147.662,41
Clientes solicitaron		162.659,08
Solicitudes canceladas por Cliente		519.501,16
Total de solicitudes		20.411.393,00
Solicitudes devueltas		6.553.761,00
Número de solicitudes		20.411.393,00
Clientes registrados	170.984,00	223.247,00
Clientes satisfechos		93.456,33
Clientes insatisfechos		10.601,25

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, por lo que autorizo a la Srta. **Celena Stefania Maldonado Armijos** hacer uso de la presente información únicamente para los fines académicos de su trabajo de titulación referente a una Auditoría de Gestión a los Productos Ktaxi y Clipp de la Empresa Kradac Cia. Ltda., de la Ciudad de Loja. Periodo 2022, previo a la obtención de su título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría**.

Atentamente,


Ing. **Bruno Mauricio Valarezo Correa**
Gerente General
KRADAC CIA. LTDA.



www.clipp.app



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

12-29

PRODUCTO: CLIPP

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

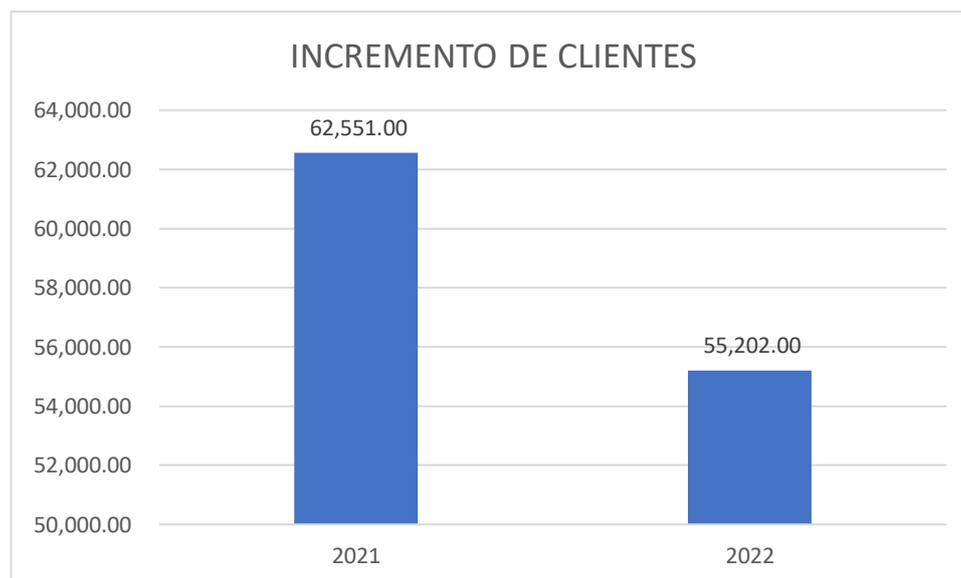
Nombre: Incremento de clientes

Clase: Eficacia

Objetivo: Determinar la cantidad de clientes incrementados en relación al año anterior del aplicativo Clipp

Formulación del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fórmula
Mide la cantidad de clientes incrementados en relación al año anterior	%	Anual	100%	$\frac{\text{Clientes 2022} - \text{Clientes 2021}}{\text{Clientes 2021}}$ $\frac{55.202,00 - 62.551,00}{62.551,00}$ $-7.349,00$

Representación gráfica



ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 05-07-2023

	EMPRESA KRADAC CIA LTDA AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP PERIODO 2022 APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN	
PRODUCTO: CLIPP		
<p>Comentario</p> <p>El indicador evalúa la variación en la cantidad de clientes con respecto al año anterior. Se observa que el número de clientes ha disminuido en 7,349 en 2022 en comparación con 2021. La cifra negativa indica una reducción en la base de clientes, sin embargo, están comprometidos en implementar medidas correctivas y estrategias que nos ayuden a revertir esta tendencia negativa. Esto podría incluir iniciativas de marketing dirigidas, mejoras en la experiencia del cliente o programas de fidelización que incentiven el retorno de clientes y atraigan a nuevos.</p>		
ELABORADO POR: C.S.M. A	REVISADO POR: E.C.A. J	FECHA: 05-07-2023



Loja 17 de abril del 2024

EJ/5
14-29

Yo, Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa, en calidad de Gerente General de la empresa KRADAC CIA. LTDA.

CERTIFICO:

Que la Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos, identificada con cédula Nro. 1105614703, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la carrera de Contabilidad y Auditoría; utilizó la información proporcionada por la empresa en la aplicación de indicadores en el proceso de auditoría de gestión que está llevó a cabo para fines académicos específicamente para su trabajo de titulación, conscientes del apoyo en las áreas investigativas que son de gran impetu para el fortalecimiento académico de los estudiantes en formación, me permito señalar que la información proporcionada es verídica según corresponde a los periodos 2021 (Dos mil veintiuno) y 2022 (Dos mil veintidós), de los productos KTAXI, CLIPP Y SEGUIMIENTO DEL POA, conforme a los siguientes detalles:

TABLA I. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO CLIPP DE LA EMPRESA KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO CLIPP		
Descripción	Año	
	2021	2022
Total de cancelaciones (Rechazadas)		9.176,00
Total de Solicitudes		30.265,00
Servicios	34	35
Total de Clientes	Λ η 62.551,00	Λ η 55.202,00
Clientes atendidos		7.082,00
Clientes satisfechos		6.839,00
Clientes insatisfechos		3.880,00
Clientes registrados	64.790,00	56.974,00

EJ/5
12-29

www.clipp.app



Λ= Verificado
η = Constatado



EJ/5
15-29

TABLA III. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO KTAXI DE LA EMPRESA
KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO KTAXI		
Descripción	2021	2022
Clientes atendidos		147.662,41
Clientes solicitaron		162.659,08
Solicitudes canceladas por Cliente		519.501,16
Total de solicitudes		20.411.393,00
Solicitudes devueltas		6.553.761,00
Número de solicitudes		20.411.393,00
Clientes registrados	170.984,00	223.247,00
Clientes satisfechos		93.456,33
Clientes insatisfechos		10.601,25

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, por lo que autorizo a la Srta. **Celena Stefania Maldonado Armijos** hacer uso de la presente información únicamente para los fines académicos de su trabajo de titulación referente a una Auditoría de Gestión a los Productos Ktaxi y Clipp de la Empresa Kradac Cia. Ltda., de la Ciudad de Loja. Periodo 2022, previo a la obtención de su título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría**.

Atentamente,


Ing. **Bruno Mauricio Valarezo Correa**
Gerente General
KRADAC CIA. LTDA.



www.clipp.app



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

16-29

PRODUCTO: CLIPP

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Nombre: Clientes Registrados

Clase: Eficacia

Objetivo: Determinar el porcentaje de clientes registrados para el consumo del producto Clipp

Formulación del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fórmula
Indica el porcentaje de clientes registrados con los productos de la empresa	%	Anual	100%	$\frac{\text{Clientes Regis 2022} - \text{Clientes Regis 2021}}{\text{Clientes Registrados 2021}}$ $\frac{56.974,00 - 64.790,00}{64.790,00}$ $-12,06\%$

Representación gráfica



ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 10-07-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA

AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y

CLIPP

EJ/5

PERIODO 2022

17-29

APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

Comentario

El indicador indica el porcentaje de clientes registrados para el consumo del producto Clipp, como se puede observar existió una disminución del 12.06% en el número de clientes registrados en 2022 en comparación con 2021, Recomendando encarecidamente revisar nuestra estrategia de adquisición y retención de clientes. Además, propongo invertir en estrategias de marketing más robustas para aumentar la visibilidad del aplicativo y mejorar su conocimiento entre los usuarios.

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 10-07-2023



Loja 17 de abril del 2024

EJ/5
18-29

Yo, Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa, en calidad de Gerente General de la empresa KRADAC CIA. LTDA.

CERTIFICO:

Que la Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos, identificada con cédula Nro. 1105614703, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la carrera de Contabilidad y Auditoría; utilizó la información proporcionada por la empresa en la aplicación de indicadores en el proceso de auditoría de gestión que está llevó a cabo para fines académicos específicamente para su trabajo de titulación, conscientes del apoyo en las áreas investigativas que son de gran impetu para el fortalecimiento académico de los estudiantes en formación, me permito señalar que la información proporcionada es verídica según corresponde a los periodos 2021 (Dos mil veintiuno) y 2022 (Dos mil veintidós), de los productos KTAXI, CLIPP Y SEGUIMIENTO DEL POA, conforme a los siguientes detalles:

TABLA I. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO CLIPP DE LA EMPRESA KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO CLIPP		
Descripción	Año	
	2021	2022
Total de cancelaciones (Rechazadas)		9.176,00
Total de Solicitudes		30.265,00
Servicios	34	35
Total de Clientes	62.551,00	55.202,00
Clientes atendidos		7.082,00
Clientes satisfechos		6.839,00
Clientes insatisfechos		3.880,00
Clientes registrados	Λ η 64.790,00	Λ η 56.974,00

EJ/5
16-29

www.clipp.app



Λ= Verificado
η = Constatado



EJ/5
19-29

TABLA III. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO KTAXI DE LA EMPRESA
KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO KTAXI		
Descripción	2021	2022
Clientes atendidos		147.662,41
Clientes solicitaron		162.659,08
Solicitudes canceladas por Cliente		519.501,16
Total de solicitudes		20.411.393,00
Solicitudes devueltas		6.553.761,00
Número de solicitudes		20.411.393,00
Clientes registrados	170.984,00	223.247,00
Clientes satisfechos		93.456,33
Clientes insatisfechos		10.601,25

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, por lo que autorizo a la Srta. **Celena Stefania Maldonado Armijos** hacer uso de la presente información únicamente para los fines académicos de su trabajo de titulación referente a una Auditoría de Gestión a los Productos Ktaxi y Clipp de la Empresa Kradac Cia. Ltda., de la Ciudad de Loja. Periodo 2022, previo a la obtención de su título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría**.

Atentamente,


Ing. **Bruno Mauricio Valarezo Correa**
Gerente General
KRADAC CIA. LTDA.



www.clipp.app



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

20-29

PRODUCTO: CLIPP

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Nombre: Mano de obra

Clase: Eficiencia

Objetivo: Determinar la eficiencia de la mano de obra

Formulación del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fórmula
Indica la eficiencia de la mano de obra	%	Anual	100%	$\frac{\text{Ventas Clipp 2022}}{\text{Sueldos y Salarios 2022}} * 100$ $\frac{41038,34}{459803,05} * 100$ <p style="text-align: center;">8,92%</p>

Representación gráfica



ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 30-06-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

21-29

PRODUCTO: CLIPP

Comentario

El indicador indica la eficiencia de la mano de obra. Esto significa que el valor de las Ventas Clipp 2022 representa aproximadamente el 8,92% del total de Sueldos y Salarios 2022. En otras palabras, las ventas representan una pequeña proporción en comparación con los sueldos y salarios.

Evidencia

KRADAC CIA. LTDA.			
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL			
Del 01/01/2022 al 31/12/2022			
Código	Descripción		Saldo
4.1.1.05.	CLIPP		41.038,34
4.1.1.05.01	CLIPP- SERVICIO APLICATIVO INSCRIPCION - LOCALES		-1.428,78
4.1.1.05.02	CLIPP - SERVICIO APLICATIVO RECARGAS - CLIPPERS		15.142,28
4.1.1.05.03	CLIPP- SERVICIO APLICATIVO MEMBRESIA		5.105,69
5.1.1.	COSTO DE SERVICIOS		-1.473.825,15
5.1.1.11.	PAGOS AL PERSONAL		-556.780,72
5.1.1.11.01	SUELDOS Y SALARIOS		-459803,05

EJ/4
20-29

Λ η

Λ= Verificado

η= Constatado

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 30-06-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

22-29

PRODUCTO: CLIPP

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Nombre: Satisfacción de clientes

Clase: Calidad

Objetivo: Determinar el porcentaje de clientes satisfechos con el producto Clipp

Formulación del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fórmula	Brecha
Indica el porcentaje de clientes satisfechos con los productos de la empresa	%	Anual	100%	$\frac{\text{Clientes Satisfechos}}{\text{Clientes Atendidos}} \times 100$ $\frac{6.839,00}{7.082,00} * 100$ <p style="text-align: center;">96,55%</p>	<p>B=I-E</p> <p>B= 100%- 96,55%</p> <p>B= 3,45%</p>

Representación gráfica



ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 05-07-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

23-29

PRODUCTO: CLIPP

Comentario

El indicador señala el porcentaje de clientes satisfechos con el producto Clipp. Con aproximadamente el 96.55% de los clientes atendidos expresando satisfacción, se evidencia un alto nivel de cumplimiento. La pequeña brecha del 3.45% indica un nivel de satisfacción generalmente positivo.

SEMAFORIZACIÓN		
Nivel de Cumplimiento	Interpretación	
90%- 100%	Satisfactorio	
75%- 89,9%	Medianamente Satisfactorio	
0%-74.9%	Deficiente	

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 05-07-2023



Loja 17 de abril del 2024

EJ/5
24-29

Yo, Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa, en calidad de Gerente General de la empresa KRADAC CIA. LTDA.

CERTIFICO:

Que la Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos, identificada con cédula Nro. 1105614703, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la carrera de Contabilidad y Auditoría; utilizó la información proporcionada por la empresa en la aplicación de indicadores en el proceso de auditoría de gestión que está llevó a cabo para fines académicos específicamente para su trabajo de titulación, conscientes del apoyo en las áreas investigativas que son de gran impetu para el fortalecimiento académico de los estudiantes en formación, me permito señalar que la información proporcionada es verídica según corresponde a los periodos 2021 (Dos mil veintiuno) y 2022 (Dos mil veintidós), de los productos KTAXI, CLIPP Y SEGUIMIENTO DEL POA, conforme a los siguientes detalles:

TABLA I. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO CLIPP DE LA EMPRESA KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO CLIPP		
Descripción	Año	
	2021	2022
Total de cancelaciones (Rechazadas)		9.176,00
Total de Solicitudes		30.265,00
Servicios	34	35
Total de Clientes	62.551,00	55.202,00
Clientes atendidos		Λ η 7.082,00
Clientes satisfechos		Λ η 6.839,00
Clientes insatisfechos		3.880,00
Clientes registrados	64.790,00	56.974,00

EJ/5
22-29

www.clipp.app



Λ= Verificado
η = Constatado



EJ/5
25-29

TABLA III. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO KTAXI DE LA EMPRESA
KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO KTAXI		
Descripción	2021	2022
Clientes atendidos		147.662,41
Clientes solicitaron		162.659,08
Solicitudes canceladas por Cliente		519.501,16
Total de solicitudes		20.411.393,00
Solicitudes devueltas		6.553.761,00
Número de solicitudes		20.411.393,00
Clientes registrados	170.984,00	223.247,00
Clientes satisfechos		93.456,33
Clientes insatisfechos		10.601,25

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, por lo que autorizo a la Srta. **Celena Stefania Maldonado Armijos** hacer uso de la presente información únicamente para los fines académicos de su trabajo de titulación referente a una Auditoría de Gestión a los Productos Ktaxi y Clipp de la Empresa Kradac Cia. Ltda., de la Ciudad de Loja. Periodo 2022, previo a la obtención de su título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría**.

Atentamente,


Ing. **Bruno Mauricio Valarezo Correa**
Gerente General
KRADAC CIA. LTDA.



www.clipp.app



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5

26-29

PRODUCTO: CLIPP

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

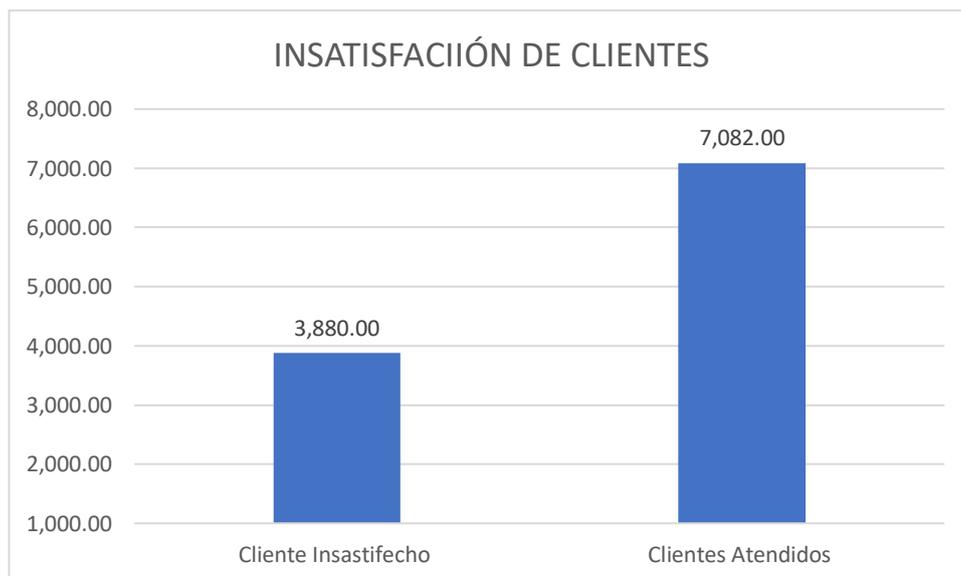
Nombre: Insatisfacción de clientes

Clase: Calidad

Objetivo: Determinar el porcentaje de clientes insatisfechos con el producto Clipp

Formulación del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fórmula	Brecha
Indica el porcentaje de clientes insatisfechos con el producto Clipp	%	Anual	100%	$\frac{\text{Clientes insastisfechos}}{\text{Total de clientes atendidos}} * 100$ $\frac{3.880,00}{7.082,00} * 100$ <p style="text-align: center;">54,78%</p>	B=I-E B= 100%- 54,78% B= 45,22%

Representación gráfica



ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 07-07-2023



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

EJ/5
27-29

PRODUCTO: CLIPP

Comentario

El indicador indica el porcentaje de clientes insatisfechos con el producto Clipp. Esto significa que aproximadamente el 54.78% de los clientes atendidos expresan insatisfacción. Es una medida que indica la proporción de clientes insatisfechos con respecto al número total de clientes atendidos. Este porcentaje sugiere un nivel significativo de insatisfacción que podría requerir atención y acciones para mejorar la satisfacción del cliente, obteniendo una brecha 45,22 con un cumplimiento deficiente

SEMAFORIZACIÓN		
Nivel de Cumplimiento	Interpretación	
90%- 100%	Satisfactorio	
75%- 89.9%	Medianamente Satisfactorio	
0%-74.9%	Deficiente	

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 10-07-2023



Loja 17 de abril del 2024

EJ/5
28-29

Yo, Ing. Bruno Mauricio Valarezo Correa, en calidad de Gerente General de la empresa KRADAC CIA. LTDA.

CERTIFICO:

Que la Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos, identificada con cédula Nro. 1105614703, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la carrera de Contabilidad y Auditoría; utilizó la información proporcionada por la empresa en la aplicación de indicadores en el proceso de auditoría de gestión que está llevó a cabo para fines académicos específicamente para su trabajo de titulación, conscientes del apoyo en las áreas investigativas que son de gran impetu para el fortalecimiento académico de los estudiantes en formación, me permito señalar que la información proporcionada es verídica según corresponde a los periodos 2021 (Dos mil veintiuno) y 2022 (Dos mil veintidós), de los productos KTAXI, CLIPP Y SEGUIMIENTO DEL POA, conforme a los siguientes detalles:

TABLA I. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO CLIPP DE LA EMPRESA KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO CLIPP		
Descripción	Año	
	2021	2022
Total de cancelaciones (Rechazadas)		9.176,00
Total de Solicitudes		30.265,00
Servicios	34	35
Total de Clientes	62.551,00	55.202,00
Clientes atendidos		Λ η 7.082,00
Clientes satisfechos		6.839,00
Clientes insatisfechos		Λ η 3.880,00
Clientes registrados	64.790,00	56.974,00

EJ/5
26-29

www.clipp.app



Λ= Verificado
η = Constatado



EJ/5
29-29

TABLA III. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO KTAXI DE LA EMPRESA
KRADAC CIA. LTDA

PRODUCTO KTAXI		
Descripción	2021	2022
Clientes atendidos		147.662,41
Clientes solicitaron		162.659,08
Solicitudes canceladas por Cliente		519.501,16
Total de solicitudes		20.411.393,00
Solicitudes devueltas		6.553.761,00
Número de solicitudes		20.411.393,00
Clientes registrados	170.984,00	223.247,00
Clientes satisfechos		93.456,33
Clientes insatisfechos		10.601,25

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, por lo que autorizo a la Srta. **Celena Stefania Maldonado Armijos** hacer uso de la presente información únicamente para los fines académicos de su trabajo de titulación referente a una Auditoría de Gestión a los Productos Ktaxi y Clipp de la Empresa Kradac Cia. Ltda., de la Ciudad de Loja. Periodo 2022, previo a la obtención de su título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría**.

Atentamente,


Ing. **Bruno Mauricio Valarezo Correa**
Gerente General
KRADAC CIA. LTDA.



www.clipp.app

	EMPRESA KRADAC CIA LTDA AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP PERIODO 2022 SEGUIMIENTO DEL POA		
			EJ/6 1-2
PRODUCTO: CLIPP			
CARENCIA DE ELEMENTOS DE AUTENTICACIÓN EN OBJETIVOS ORGANIZACIONALES			
Comentario			
<p>El seguimiento del Plan Operativo Anual (POA) del producto “Clipp” no se pudo efectuar debido a que los objetivos propuestos por la empresa carecen de medición cuantitativa. Esta falta de enfoque concreto impide la ejecución efectiva de las acciones planificadas. Para abordar esta situación, es fundamental revisar y reformular los objetivos, asegurándose de que sean específicos, alcanzables y evaluables. De esta manera, se podrá establecer un seguimiento más efectivo y lograr resultados tangibles</p>			
Conclusión			
<p>La evaluación del Plan Operativo Anual (POA) del producto "Clipp" revela una limitación significativa: la ausencia de una medición cuantitativa en los objetivos propuestos por la empresa. Esta carencia compromete la efectividad del seguimiento del plan y, por ende, la ejecución eficaz de las acciones planificadas.</p>			
Recomendación			
Director General			
<p>Realizará una revisión exhaustiva y una reformulación de los objetivos, orientada a asegurar que sean específicos, alcanzables y evaluables. Al adoptar un enfoque más concreto y medible en la formulación de los objetivos, se facilitará un seguimiento más efectivo del POA del producto "Clipp"</p>			
ELABORADO POR: C.S.M. A	REVISADO POR: E.C.A. J	FECHA: 20-06-2023	



EMPRESA KRADAC CIA LTDA

AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y

CLIPP

PERIODO 2022

SEGUIMIENTO DEL POA

EJ/6

2-2

PRODUCTO: CLIPP

PRODUCTO	AREA DE OBJETIVO	OBJETIVO ESTRATEGICO
Delivery	(+)Ventas	Llegar al punto de equilibrio hasta finales del Q4Y22
	(-) Costos	Disminuir en un 50% el tiempo de tareas repetitivas hasta finales del Q3Y22
	(+) Atencion al Cliente	Llegar a un NPS de 85% de atencion a locales y usuarios

ELABORADO POR: C.S.M. A

REVISADO POR: E.C.A. J

FECHA: 20-06-2023



unl

Universidad
Nacional
de Loja

FASE IV



KRADAC

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



INFORME DE AUDITORIA

EMPRESA KRADAC CIA LTDA

PERIODO AUDITADO: 2022

**AREA AUDITADA:
PRODUCTOS DE KTAXI Y CLIPP**

**AUDITOR
CELENA STEFANIA MALDONADO ARMIJOS**



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022

CONTENIDO	Nro. De pagina
Caratula	179
Siglas y abreviaturas	181
Carta de presentación	182
CAPITULO I ENFOQUE DE LA AUDITORIA	
Motivo	183
Objetivos	183
Enfoque	183
Alcance	183
Componentes Auditados	183
Indicadores	184
CAPITULO II INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
Historia	185
Misión	185
Visión	186
Base legal	186
Foda	186
Objetivos	187
Financiamiento	188
Funcionarios Principales	188
CAPITULO III RESULTADOS GENERALES	
Comentarios, conclusiones y recomendaciones relacionados con la evaluación de la estructura del control interno	189
CAPITULO IV RESULTADOS ESPECIFICOS	
Aplicación de Indicadores de Gestión	192

SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

SIGLAS	SIGNIFICADO
COSSO	Marco Integrado de Control Interno
SERV	Servicios
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
MGS	Magister

CARTA DE PRESENTACIÓN

Loja 11 de agosto del 2023

Ing.

Bruno Mauricio Valarezo Correa

GERENTE GENERAL

Cuidad. –

De nuestra consideración:

Por medio del presente me dirijo a su autoridad a fin de hacerle conocer que se ha efectuado la Auditoría de Gestión a los productos Ktaxi y Clipp de la empresa Kradac Cia Ltda de la ciudad de Loja por el periodo 2022, de conformidad a la Orden de Trabajo Nro.: 01 de fecha: 08 de mayo de 2023, emitida por la Lic. Elida del Cisne Alvarado Jaramillo, directora del Trabajo de Integración Curricular.

La Auditoría de Gestión se llevó a cabo aplicando las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y demás normas aplicables para este caso; estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las actividades desarrolladas se hayan efectuado de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicables.

Se analizó la eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de los productos de Ktaxi y Clipp y sus resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

Lic. Elida del Cisne Alvarado Jaramillo

AUDITORA SUPERVISORA

Celena Stefania Maldonado Armijos

JEFE DE EQUIPO

CAPITULO I

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Motivo de la Auditoría

La Auditoría de Gestión a los productos Ktaxi y Clipp de la empresa Kradac Cía, Ltda. Se efectuó en cumplimiento al Trabajo de Integración Curricular previo a optar el Grado y Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría y de conformidad a la Orden de Trabajo N° 01 de 08 mayo del 2023, otorgada por la directora del Trabajo de Integración Curricular.

Objetivos de la Auditoría

- Evaluar el sistema de control interno implementado a los productos Ktaxi y Clipp por la empresa KRADAC CÍA. LTDA., de la ciudad de Loja. Periodo 2022, con el fin de determinar su grado de eficacia y eficiencia
- Aplicar indicadores en la empresa KRADAC CÍA. LTDA., a los productos Ktaxi y Clipp
- Elaborar el informe de auditoría de gestión que permita a los directivos tomar decisiones oportunas y acertadas en beneficio de la empresa.

Alcance

La auditoría de gestión a los productos de KTAXI Y CLIPP, de la empresa KRADAC CIA. LTDA, cubrió el periodo 2022

Enfoque

La auditoría de gestión, se orientó a determinar el grado de eficacia, eficiencia y calidad de los productos Ktaxi y Clipp

Componentes Auditados

En la auditoria de gestión aplicada a una empresa privada, se analizó a los productos de la empresa kradac Cia Ltda conforme al siguiente detalle:

Productos: Ktaxi y Clip

INDICADORES UTILIZADOS

INDICADORES DE EFICACIA		
Incremento de ventas	Indica el porcentaje de ventas incrementadas en relación con el año anterior	$\frac{\text{Ventas 2022} - \text{Ventas 2021}}{\text{Ventas 2021}}$
Clientes atendidos	Indica el porcentaje de clientes atendidos	$\frac{\text{Total de clientes atendidos}}{\text{Total de clientes}}$
Cancelación del servicio	Indica el porcentaje de clientes cancelados el servicio	$\frac{\text{Total de cancelaciones}}{\text{Total de solicitudes}}$
Incremento de servicios	Mide el incremento de servicios en relación con el año anterior	Servicios 2022 – Servicios 2021
Incremento de clientes	Mide la cantidad de clientes incrementados en relación al año anterior	Clientes 2022 – Clientes 2021
Clientes Registrados	Indica el porcentaje de clientes registrados con los productos de la empresa	$\frac{\text{Clientes Registrados 2022} - \text{Clientes Registrados 2021}}{\text{Clientes Registrados 2021}}$
INDICADORES DE EFICIENCIA		
Mano de obra	Indica la eficiencia de la mano de obra	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Sueldos y salarios}}$
Devolución del servicio	Mide la eficiencia en la prestación del servicio	$\frac{\text{Solicitudes devueltas (rechazadas)}}{\text{Número de solicitudes}}$
INDICADORES DE CALIDAD		
Satisfacción de clientes	Indica el porcentaje de clientes satisfechos con los productos de la empresa	$\frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes atendidos}}$
Insatisfacción de clientes	Indica el porcentaje de clientes insatisfechos con los productos de la empresa	$\frac{\text{Clientes insatisfechos}}{\text{Total de clientes atendidos}}$

CAPITULO II

Datos Generales

Nombre de la empresa:	KRADAC CIA. LTDA
Ruc:	1191734609001
Representante legal:	Valarezo Correa Bruno Mauricio
Horario de atención:	De lunes a viernes de 08H00 a 13H00 y de 15H00 a 18H00
Dirección:	Barrio: Los Geranios entre Crisantemos y Anturios a 400 mts del Supermaxi
Teléfono:	0991898859
Página web:	www.kradac.com
Correo electrónico:	info@kradac.com

La empresa fue legalizada ante la Superintendencia de Compañías el 15 de enero de 2010, con el expediente N°201724, su objeto social es el diseño, prototipaje e implementación de sistemas relacionados a la adquisición de datos, automatización, control, robótica, electricidad, electromecánica y laboratorios, entre las implicaciones del objeto social está el desarrollo de software bajo cualquier plataforma, ya sea pública o privada; diseño. Además, se encarga del diseño implementación, administración, mantenimiento de sistemas de bases de datos; programación de micro controladores, microprocesadores.

Al pasar los años Kradac se ha consolidado como una empresa de desarrollo tecnológico para el sector del transporte. con el lema "desarrollando tecnología desde Loja para el mundo", está llegando a diferentes ciudades del país y del mundo como Perú, Bolivia y Colombia. Los principales desarrollos tecnológicos que la empresa ha hecho son el aplicativo de Ktaxi, Clipp, el sistema de buses y la modernización tecnológica del SIMERT. Con estos logros ha tenido la oportunidad de generar empleo y ofertar pasantías a profesionales y estudiantes de las diferentes universidades de la ciudad de Loja

Tres jóvenes lojanos, Bruno Valarezo, Vicente Quezada y Jefferson Camacho desarrollaron la firma tecnológica KRADAC. La idea de esta sociedad surgió en el 2010, cuando su interés por la robótica era un espacio para poner en práctica sus conocimientos.

Misión

- Ofrecer la mejor experiencia a nuestros usuarios al momento de conseguir un servicio de ciudad obteniendo variedad y excelencia.
- Brindar la mejor opción de movilidad a nivel empresarial, implementando un modelo multimodal y sustentable

Visión

- Ser la primera opción de transporte, movilidad y servicios digitales en Latinoamérica
- Ser una empresa justa, con un ambiente de trabajo ideal para el desarrollo personal de cada una de las personas que forma parte de nuestro equipo

Base Legal

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Compañías
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Ley de Seguridad Social IESS
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial
- Código de Trabajo
- Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento a la Ley Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial
- Reglamento KRADAC CIA. LTDA y Estatutos

Matriz FODA

Fortalezas

- Cuenta un gran conjunto de servicios tecnológicos disponibles al público como son: Delivery, pagos electrónicos, solicitud de taxi, sistema de rastreo en tiempo real, recargas, solicitar gas, encomiendas etc
- Cuenta con un gran conjunto de profesionales expertos en desarrollar servicios y productos de alta calidad
- Capacidad constante de innovación para satisfacer las necesidades del cliente de manera rápida y efectiva
- La marca se encuentra presente varios países de Latinoamérica como: Ecuador, México, Perú Chile y Bolivia
- Cuenta con gran apoyo y respaldo de instituciones públicas y privadas: UTPL, Platzi, Prendho entre otras
- Muchos de sus servicios se encuentran en instituciones públicas: Municipio de Ambato (SIMERT), Sistema de rastreo (CNT), Consulta de rutas y saldo de tarjetas para el bus (SITU)
- Cuenta con varios aplicativos móviles para utilizar sus servicios como: ktaxiI, Clipp, Situ, KBUS, Karview, las mismas que se integran a una plataforma general como lo es Clipp que permite interactuar con todas las plataformas desde una sola app

Debilidades

- Recursos limitados para una mayor expansión
- La carencia de recursos, como hardware y herramientas de desarrollo eficientes, está obstaculizando la agilidad en los procesos de desarrollo.
- La falta de solidez financiera impide ampliar relaciones y alcanzar los niveles de rentabilidad deseados

Oportunidades

- Incorporar nuevas entidades financieras, entidades públicas para mejorar el servicio que ofrece
- Falta de implementación tecnológicas en Latinoamérica para mejorar los procesos y servicios
- La tecnología se encuentra en auge y con ella surgen nuevas oportunidades para implementar soluciones surgidas por la empresa
- Expansión a otros países

Amenazas

- Otras aplicaciones o emprendimientos que ofrecen como: Pedidosya, Uber, Zaymi, Cavify, entre otras
- Constantes evolución en las tecnologías y cambios en las preferencias de los clientes (se corre el riesgo de que el sistema se vuelva obsoleto)
- Leyes vigentes de cada país retrasan el proceso para implementar el producto

Objetivos

- Definir los objetivos como empresa
- Comunicar y alinear los objetivos de la empresa para un trabajo conjunto y unificado
- Definir proyectos a trabajar y que proyectos descartar o en su defecto definir tiempos claros de prueba y prioridad
- Generar una planificación clara de proyectos definidos que vamos a dar fuerza
- Definir una metodología de gestión y planificación de proyectos para la gestión de productos
- Definir metodologías ágiles e implementarlas en la empresa para el mejoramiento de la cultura
- Estrategia UIO - GYE – CUE
- Estabilizar productos actuales

Financiamiento

- El financiamiento es de acuerdo a la aportación de capital por parte de los socios
- Préstamo bancario al Banco Pichincha
- Financiamiento por parte de los convenios realizados con las empresas, de los cuales recibe un cierto porcentaje por las actividades que realizan.

Directivos Principales

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA DE IDENTIDAD	CARGO QUE OCUPA	PERIODO DE ACTUACIÓN	
			DESDE	HASTA
Bruno Mauricio Valarezo Correa	1104185630	DIRECTOR GENERAL	2010	Continúa
Hugo Enrique Ramírez Coronel	1104616212	DIRECTOR DE OPERACIONES	2010	Continúa
Vicente Paul Quezada Patiño	1104737273	DIRECTOR DE PRODUCTO	2010	Continúa
Jefferson Santiago Camacho Macas	1104734874	DIRECTOR MARKETING	2013	Continúa
Andrea Verónica Solano Carrión	1103723944	DIRECTOR FINANCIERO	2010	Continúa

CAPITULO III
RESULTADOS GENERALES
PRODUCTO: KTAXI

NO HAN CONSIDERADO FACTORES EXTERNOS E INTERNOS EN LA IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS QUE PUEDAN AFECTAR A LOS OBJETIVOS PROPUESTOS PARA EL APLICATIVO KTAXI

Comentario

Comentario

Después de aplicar el cuestionario del control interno, se determinó que la empresa no ha considerado factores internos y externos en la identificación de riesgos que puedan afectar a los objetivos propuestos para el aplicativo Ktaxi, lo que constituye una inobservancia del **principio 5 Evaluación de riesgos del componente entorno de control del COSSO III**: que en su parte pertinente manifiesta: *“La organización debe identificar los posibles riesgos asociados con el logro de sus objetivos. Los riesgos de origen tanto interno como externo, deben ser evaluados. Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización. De esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan”*; lo que se generó por cuanto la empresa está actualmente en proceso de reestructuración y planeación; por lo que, el director general no ha realizado el análisis de los factores internos y externos para la identificación de riesgos, lo que ha ocasionado tener dificultades para aprovechar sus fortalezas, mitigar sus debilidades, capitalizar las oportunidades y enfrentar los desafíos.

Conclusión

Al no considerar factores internos y externos en la identificación de riesgos que puedan afectar a los objetivos del aplicativo Ktaxi, lo que ha ocasionado dificultades para aprovechar sus fortalezas, mitigar sus debilidades, capitalizar las oportunidades y enfrentar los desafíos.

Recomendación Nro. 01

AL DIRECTOR GENERAL

Se recomienda que designe a una persona para que realice el análisis de los posibles riesgos impidan el cumplimiento de los objetivos, identificar y analizar de manera sistemática los factores internos y externos que afectan a la empresa

**NO SE HAN ESTABLECIDO ACTIVIDADES DE CONTROL PARA LOS PROCESOS DE
ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LA TECNOLOGÍA QUE SE
UTILIZA PARA EL APLICATIVO KTAXI**

Comentario

Tras aplicar el cuestionario del control interno, se ha identificado que la empresa no ha actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología que se utiliza para el aplicativo Ktaxi, inobservando el **Principio 11** Establecer actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología del Componente actividades de control del **COSSO III**, la cual señala , “*La dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructuras*”, la falta de establecimiento de estos procesos se debe a que la empresa aún se encuentra en proceso de implementación; como consecuencia, se han experimentado ineficiencias en la operación de la tecnología, lo cual ha llevado a retrasos, interrupciones y dificultades en la ejecución de las actividades diarias

Conclusión

La falta de procesos establecidos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología ha generado ineficiencias y dificultades en la operación diaria de la empresa, lo cual ha llevado a retrasos, interrupciones y dificultades en la ejecución de las actividades diarias

Recomendación Nro.02

AL DIRECTOR GENERAL

Se recomienda que asigne a una persona que se encargue de la implementación de procesos sólidos y estructurados para la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología

**NO MANTIENE INFORMACIÓN COMPLETA Y ORDENADA DE TODOS LOS
PROCEDIMIENTOS QUE SE GENERA POR LA VENTA, USO Y CONSUMO DEL
APLICATIVO KTAXI**

Comentario

Tras realizar el cuestionario del control interno, se ha detectado que la empresa no mantiene información completa y ordenada de todos los procedimientos que se generan por la venta, uso y consumo del aplicativo Ktaxi ; inobservando el **Principio 13** uso de información relevante del componente sistemas de información y comunicación del **COSSO III**, el cual señala, “*La información es necesaria para que la organización lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. Es por esto que la información debe ser de calidad y tener en cuenta los siguientes aspectos, contenido, oportunidad, actualidad, exactitud y accesibilidad. La información se puede obtener a través de varias formas como entradas manuales, recopilación, o tecnologías de información; por esta razón,*

se deben implementar controles que garanticen el uso y manejo adecuado de la información, sistemas de información desarrollados con integridad y procesos tecnológicos proporcionan oportunidades para mejorar la efectividad, velocidad y acceso de la información a los usuarios”; la falta de información completa se debe a que no tienen un responsable de mantener y actualizar la información del aplicativo Ktaxi. Lo cual ha ocasionado un impacto negativo en la productividad, calidad y consistencia en la ejecución de las actividades de la empresa.

Conclusión

La empresa kradac Cía. Ltda. no mantiene información completa de todos los procedimientos del aplicativo Ktaxi

Recomendación Nro.03

AL DIRECTOR GENERAL

Se recomienda designar a una persona que implemente un sistema efectivo de gestión de la información del aplicativo Ktaxi para garantizar que todos los procedimientos se documenten de manera completa y ordenada

PRODUCTO: CLIPP

NO HAN ESTABLECIDO ACTIVIDADES DE CONTROL PARA LOS PROCESOS DE ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LA TECNOLOGÍA QUE SE UTILIZA PARA EL APLICATIVO CLIPP

Comentario

Tras evaluar el control interno mediante un cuestionario, se ha identificado que la empresa no ha implementado actividades de control para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología utilizada en la aplicación Clipp. inobservando el **Principio 11** Establecer actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología del Componente actividades de control del **COSSO III**, la cual señala, *“La dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructuras”*, la falta de implementación de estos procesos se debe a que la empresa aún se encuentra en proceso de implementación. Sin embargo, esta situación ha generado ineficiencias en la operación tecnológica, resultando en retrasos, interrupciones y dificultades en la ejecución de las actividades diarias.

Conclusión

La falta de procesos establecidos para la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología ha resultado en ineficiencias y dificultades en la operación diaria de la empresa. Esto, a su vez, ha provocado retrasos, interrupciones y obstáculos en la ejecución de las actividades cotidianas.

Recomendación Nro.04

AL DIRECTOR GENERAL

Se recomienda que asigne a una persona que se encargue de implementar prácticas y procesos eficientes que permitan maximizar la producción y minimizar los costos. Al hacerlo, la empresa podrá mejorar su eficiencia operativa, aumentar la productividad y mantenerse competitiva en un mercado en constante evolución

CAPITULO IV RESULTADOS ESPECÍFICOS APLICACIÓN DE INDICADORES

PRODUCTO: KTAXI

Indicador de Eficacia

Incremento de ventas

$$\frac{\text{Ventas 2022} - \text{Ventas 2021}}{\text{Ventas 2021}}$$
$$\frac{537.512,49 - 434.152,56}{434.152,56}$$
$$23,81\%$$

Comentario

El indicador mide el porcentaje de ventas incrementadas en relación con el año anterior donde se pudo observar que las ventas de la empresa se incrementaron en un 23,81% en el año 2022 en comparación al año 2021, este porcentaje indica el crecimiento relativo de las ventas en relación con el año anterior.

Clientes atendidos

$$\frac{\text{Total de clientes atendidos}}{\text{Total de clientes solicitaron}}$$
$$\frac{147.662,41}{162.659,08}$$
$$90,78\%$$

Comentario

El indicador mide el porcentaje de clientes atendidos, revelando que aproximadamente el 90,78% de todos los clientes ingresados han sido atendidos, este logro se atribuye a la amplia disponibilidad de unidades en todas las áreas de operación de la aplicación. Sin embargo, se identificó una brecha del 9,22%, lo que indica que la empresa debe establecer estrategias que le permitan atender a todos los usuarios que requieren el servicio.

Cancelación del servicio

$$\frac{\text{Total de cancelaciones}}{\text{Total de solicitudes}} \\ \frac{519.501,16}{1.573.832,58} \\ 33,01\%$$

Comentario

El indicador mide el porcentaje de cancelaciones del servicio, revelando que alrededor del 2.55% de las solicitudes son canceladas por el cliente. Este fenómeno puede atribuirse a diversos factores, como la demora en la asignación de una unidad, el tiempo de espera para la llegada de la misma, así como la falta de unidades cercanas al cliente, entre otros. A pesar de estos desafíos, se destaca que el 97.45% de las solicitudes se completan satisfactoriamente. Sin embargo, esta brecha sugiere la necesidad de implementar estrategias para abordar los motivos de cancelación y garantizar una mayor satisfacción del cliente.

Incremento de clientes

$$\text{Clientes 2022} - \text{Clientes 2021} \\ 223.247,00 - 170.984,00 \\ 52.263,00$$

Comentario

El indicador mide la cantidad de clientes incrementados en relación al año 2021. Se destaca un aumento de 52,263.00 clientes durante el año 2022 en comparación con el año anterior. Este crecimiento se atribuye a diversas acciones llevadas a cabo por la empresa, tales como la mejora de los servicios del producto, la implementación de nuevas funcionalidades como el QR de seguridad, los pagos electrónicos, los viajes seguros, así como la expansión a otros mercados. Este aumento significativo sugiere un fortalecimiento y una ampliación en la base de clientes de la empresa, reflejando su capacidad para adaptarse a las necesidades del mercado y satisfacer las expectativas de los usuarios.

Aumento en el registro de los clientes

$$\frac{\text{C. registrados 2022} - \text{C. registrados 2021}}{\text{Clientes registrados 2021}} \\ \frac{223.247,00 - 170.984,00}{170.984,00} \\ 30,57\%$$

Comentario

El indicador representa el porcentaje de clientes registrados en el producto Ktaxi, mostrando un aumento del 30.57% en el número de clientes registrados en 2022 en comparación con el año anterior. Este incremento se atribuye a una serie de acciones estratégicas llevadas a cabo por la empresa, que incluyen la mejora de las funcionalidades del producto, la búsqueda de nuevos mercados tanto nacionales como internacionales, y la introducción de nuevos servicios diseñados para mejorar la usabilidad del producto Ktaxi. Esta tendencia positiva sugiere un aumento significativo en la cantidad de clientes registrados, lo que refleja el éxito de las iniciativas implementadas y la creciente demanda del producto en el mercado.

Eficiencia

Mano de obra

$$\frac{\text{Ventas Ktaxi 2022}}{\text{Sueldos y Salarios 2022}} * 100$$
$$\frac{537.512,49}{459.803,05} * 100$$
$$116.90\%$$

Comentario

El indicador indica la eficiencia de la mano de obra. Se puede observar que la eficiencia de mano de obra de los sueldos y salarios en el año 2022 representan el 116,90%, es decir se requirió una inversión menor en mano de obra para generar el nivel de ventas alcanzado en ese año, el resultado obtenido sobrepasa del 100% por tanto demuestra nivel de cumplimiento satisfactorio.

Devolución del servicio

$$\frac{\text{Solicitudes devueltas}}{\text{Número de solicitudes}}$$
$$\frac{6.553.761}{20.411.393} * 100$$
$$32,11\%$$

Comentario

El indicador refleja el porcentaje de solicitudes devueltas por el servicio de Ktaxi. Durante el año 2022, en particular, el 32.11% de las solicitudes fueron anuladas en relación con el total de solicitudes gestionadas en ese periodo. Estos retornos pueden ser atribuidos a diversas razones, como fallos mecánicos de la unidad o emergencias de fuerza mayor. A pesar de este desafío, se destaca una brecha relativamente satisfactoria del 67.89%, indicando que la gran mayoría de las solicitudes fueron gestionadas con éxito. No obstante, es importante tomar medidas para

reducir aún más esta tasa de retornos y garantizar una experiencia óptima para los usuarios del servicio.

Calidad

Satisfacción de clientes

$$\frac{\text{Clientes Satisfechos}}{\text{Clientes Atendidos}} \\ \frac{93.456,33}{147.662,41} * 100 \\ 63,29\%$$

Comentario

El indicador indica el porcentaje de clientes satisfechos con los productos de la empresa. De acuerdo al promedio de clientes satisfechos del mes de enero a diciembre del año 2022 se puede observar que el 63,29% de los clientes atendidos expresaron estar satisfechos con el servicio brindado en base a una calificación de 1 a 5 estrellas tomando en cuenta para este indicador únicamente las calificaciones de 4 y 5, en relación al porcentaje de satisfacción el nivel de cumplimiento del indicador es deficiente puesto que, existe un nivel de insatisfacción del 36,71%, cabe recalcar que existen clientes que no han calificado el servicio por lo que no se los tomó en cuenta.

Insatisfacción de clientes

$$\frac{\text{Clientes insastisfechos}}{\text{Total de clientes atendidos}} \\ \frac{10.601,25}{147.662,41} * 100 \\ 7,18\%$$

Comentario

El indicador indica el porcentaje de clientes insatisfechos con los productos de la empresa. Esto significa que alrededor del 7.17% de los clientes atendidos expresaron insatisfacción con el servicio brindado en base a una calificación del 1 a 5 estrellas tomando en cuenta para este indicador únicamente las calificaciones de 1 y 2estrellas, lo que representa una brecha de 92.82%, lo que indica el nivel de cumplimiento satisfactorio.

Cientes Registrados

$$\frac{\text{C. registrados 2022} - \text{C. registrados 2021}}{\text{Clientes registrados 2021}} \\ \frac{223.247,00 - 170.984,00}{170.984,00} \\ 30,57\%$$

Comentario

El indicador representa el porcentaje de clientes registrados con el producto Ktaxi, reflejando un aumento del 30.57% en el número de clientes registrados en 2022 en comparación con 2021. La cifra positiva sugiere un incremento en la cantidad de clientes registrados.

Seguimiento del Plan Operativo Anual (POA) Ktaxi

El objetivo principal de incrementar las ventas mensuales en un 5% hasta el cierre del año 2022 se estableció con base en el desempeño del año anterior, donde la empresa alcanzó un valor de 434.152,56 al concluir el 2021. La meta proyectada para el presente año era alcanzar un total de 694.644,10. No obstante, los resultados reales revelan que la cifra total de ventas llegó a 537.512,49. Esto implica que la empresa logró cumplir aproximadamente el 77,38% de su objetivo anual planificado, quedando pendiente un 22,62%.

En relación con la reducción del 5% en los costos de consumo hasta fines del 2022, la empresa cerró el año 2021 con un total de costos y gastos de 1.557.903,36. Para el año en curso, se propuso una disminución mensual del 5%, con una estimación final de 623.161,34. Sin embargo, al concluir el año, los costos totales ascendieron a 1.473.825,5. Este resultado no solo indica que no se logró la reducción planificada, sino que también se experimentó un aumento del 236,51% en comparación con la estimación inicial.

APLICACIÓN DE INDICADORES

PRODUCTO: CLIPP

Eficacia

Incremento de ventas

$$\frac{\text{Ventas 2022} - \text{Ventas 2021}}{\text{Ventas 2021}}$$
$$\frac{41.038,34 - 43.419,49}{43.419,49}$$
$$-5,49\%$$

Comentario

El indicador evalúa el aumento porcentual en las ventas con respecto al año anterior, revelando una reducción del 5.49% en las ventas durante el año 2022 en comparación con el año 2021. A pesar de este desafío, considero que este periodo nos brinda una valiosa oportunidad para revisar y ajustar nuestra estrategia comercial. Propongo que llevemos a cabo un análisis detallado de los factores que contribuyeron a esta disminución y que exploremos nuevas estrategias para impulsar el crecimiento en el próximo año.

Cancelación del servicio

<u>Total de cancelaciones</u>
Total de solicitudes
<u>9.176,00</u>
30.265,00
30,32%

Comentario

El indicador mide el porcentaje de cancelaciones del servicio. Este resultado significa que aproximadamente el 30.32% de las solicitudes totales resultaron en cancelaciones. Es decir, alrededor del 30.32% de las solicitudes no se completaron y fueron canceladas en relación con el número total de solicitudes, obteniendo una brecha del 69.68% lo que indica un nivel de cumplimiento medianamente satisfactorio.

Incremento de servicios

<i>Servicios 2022 – servicios 2021</i>
35 – 34
1

Comentario

El indicador mide el incremento de servicios en comparación con el año anterior. Se observa un aumento de 1 servicio ofrecido en el año 2022 con respecto al año 2021.

Incremento de clientes

<i>Clientes 2022 – Clientes 2021</i>
55.202,00 – 62.551,00
-7.349,00

Comentario

El indicador evalúa la variación en la cantidad de clientes con respecto al año anterior. Se observa que el número de clientes ha disminuido en 7,349 en 2022 en comparación con 2021. La cifra negativa indica una reducción en la base de clientes, sin embargo, están comprometidos en implementar medidas correctivas y estrategias que nos ayuden a revertir esta tendencia negativa. Esto podría incluir iniciativas de marketing dirigidas, mejoras en la experiencia del cliente o programas de fidelización que incentiven el retorno de clientes y atraigan a nuevos.

Cientes Registrados

$$\frac{\text{Clientes Regis 2022} - \text{Clientes Regis 2021}}{\text{Clientes Registrados 2021}}$$

$$\frac{56.974,00 - 64.790,00}{64.790,00} \\ -12,06\%$$

Comentario

El indicador indica el porcentaje de clientes registrados para el consumo del producto Clipp, como se puede observar existió una disminución del 12.06% en el número de clientes registrados en 2022 en comparación con 2021, Recomendando encarecidamente revisar nuestra estrategia de adquisición y retención de clientes. Además, propongo invertir en estrategias de marketing más robustas para aumentar la visibilidad del aplicativo y mejorar su conocimiento entre los usuarios.

Eficiencia

Mano de obra

$$\frac{\text{Ventas Clipp 2022}}{\text{Sueldos y Salarios 2022}} * 100 \\ \frac{41038,34}{459803,05} * 100 \\ 8,92\%$$

Comentario

El indicador indica la eficiencia de la mano de obra. Esto significa que el valor de las Ventas Clipp 2022 representa aproximadamente el 8,92% del total de Sueldos y Salarios 2022. En otras palabras, las ventas representan una pequeña proporción en comparación con los sueldos y salarios.

Calidad

Satisfacción de clientes

$$\frac{\text{Clientes Satisfechos}}{\text{Clientes Atendidos}} \\ \frac{6.839,00}{7.082,00} * 100 \\ 96,55\%$$

Comentario

El indicador señala el porcentaje de clientes satisfechos con los productos de la empresa. Con aproximadamente el 96.55% de los clientes atendidos expresando satisfacción, se evidencia un

alto nivel de cumplimiento. La pequeña brecha del 3.45% indica un nivel de satisfacción generalmente positivo.

Insatisfacción de clientes

$$\frac{\text{Clientes insatisfechos}}{\text{Total de clientes atendidos}} \\ \frac{3.880,00}{7.082,00} * 100 \\ 54,78\%$$

Comentario

El indicador indica el porcentaje de clientes insatisfechos con el producto de la empresa. Esto significa que aproximadamente el 54.78% de los clientes atendidos expresan insatisfacción. Es una medida que indica la proporción de clientes insatisfechos con respecto al número total de clientes atendidos. Este porcentaje sugiere un nivel significativo de insatisfacción que podría requerir atención y acciones para mejorar la satisfacción del cliente, obteniendo una brecha 45,22 con un cumplimiento deficiente

Seguimiento del Plan Operativo Anual (POA) CLIPP

El seguimiento del Plan Operativo Anual (POA) del producto “Clipp” no se pudo efectuar debido a que los objetivos propuestos por la empresa carecen de medición cuantitativa. Esta falta de enfoque concreto impide la ejecución efectiva de las acciones planificadas. Para abordar esta situación, es fundamental revisar y reformular los objetivos, asegurándose de que sean específicos, alcanzables y evaluables. De esta manera, se podrá establecer un seguimiento más efectivo y lograr resultados tangibles



1859

unl

Universidad
Nacional
de Loja

FASE V



KRADAC

SEGUIMIENTO



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS K TAXI Y
CLIPP
PERIODO 2022

SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES

Después de presentar el informe al Gerente General de Kradac Cia Ltda, se llevará a cabo el seguimiento a la aplicación de las recomendaciones que el propio Director General supervisará minuciosamente la implementación de las recomendaciones emitidas por la auditoría externa. Este proceso se realizará con el objetivo primordial de garantizar la prestación de un servicio sobresaliente en los productos Ktaxi y Clipp, así como para asegurar el cumplimiento integral de la Misión, Visión, Objetivos y Políticas que han sido definidos por la organización.

OBJETIVO

Como resultado de la Auditoría de Gestión aplicada a los productos de Ktaxi y Clipp, se deberá efectuar el respectivo seguimiento de las recomendaciones que constan en el informe.

ACTIVIDAD

Se realizará el seguimiento de las recomendaciones, de las acciones correctivas y del cumplimiento de las responsabilidades asignadas, para comprobar hasta qué punto la administración fue pertinente, sobre los comentarios, conclusiones y recomendaciones presentadas en el informe.



EMPRESA KRADAC CIA LTDA
AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP
PERIODO 2022

CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE APLICACIÓN DE RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				RESPONSABLE
PRODUCTO: KTAXI																	
Se designe a una persona para que realice la matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), que permite identificar y analizar de manera sistemática los factores internos y externos que afectan a la empresa.	X	X	X	X													Director general
Se recomienda que asigne a una persona que se encargue de la implementación de procesos sólidos y estructurados para la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología.					X	X	X	X									Director general
Se recomienda designar a una persona que implemente un sistema efectivo de gestión de la información para garantizar que todos los procedimientos se documenten de manera completa y ordenada.									X	X	X	X					Director general
PRODUCTO: CLIPP																	
Se recomienda que asigne a una persona que se encargue de implementar prácticas y procesos eficientes que permitan maximizar la producción y minimizar los costos. Al hacerlo, la empresa podrá mejorar su eficiencia operativa, aumentar la productividad y mantenerse competitiva en un mercado en constante evolución.													X	X	X	X	Director general

7. Discusión

Krada Cía. Ltda. es una empresa de desarrollo de software que se fundó en 2010 y se especializa en la investigación, diseño, desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas de alta calidad centradas en la movilidad. Sus productos principales incluyen Ktaxi, una aplicación homologada por la ANT para pedir taxis de manera rápida y segura, y Clipp, una aplicación que facilita la búsqueda, programación y uso de diversas opciones de transporte como taxis, autobuses, scooters y bicicletas, también ofrece servicios adicionales, como entrega a domicilio, organización de eventos y envío de encomiendas, entre otros, sin embargo, a la empresa no se le ha efectuado auditorías de gestión, por lo que no se ha verificado el cumplimiento de las normas, disposiciones y reglamentos que rigen los mismos además que no se ha evaluado el sistema de control interno el mismo que garantiza una eficiente gestión empresarial para la mejor toma de decisiones.

Por lo tanto, la auditoría de gestión efectuada a los productos Ktaxi y Clipp de la empresa Kradac Cia Ltada, durante el año 2022, esta revisión, que se llevó a cabo por primera vez, permitió conocer sobre aspectos fundamentales en relación con la eficiencia, eficacia y calidad de los productos descritos

Al llevar a cabo la evaluación del control interno mediante la aplicación de cuestionarios a los productos de la empresa auditada, se identificaron algunas debilidades en los controles relacionados con los productos. Ktaxi que ha presentado debilidades incluyen la falta de consideración de factores externos e internos en la identificación de los riesgos que podrían afectar los objetivos establecidos para la aplicación Ktaxi. Además, se observó la ausencia de actividades de control en los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología utilizada en el aplicativo Ktaxi, Asimismo, se notó que no se mantiene una información completa y ordenada de todos los procedimientos generados por la venta, uso y consumo de dicho producto.

En el caso del producto Clipp, se evidenció la falta de actividades de control en los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología empleada en la empresa para el aplicativo Clipp.

Para mejorar la efectividad del control interno de los productos analizados, se sugiere considerar los factores externos e internos al identificar riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos del aplicativo Ktaxi. Además, se recomienda establecer actividades de control claras y efectivas en los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología tanto para Ktaxi como para Clipp. Asimismo, es fundamental implementar un sistema organizado

para mantener información completa y ordenada de los procedimientos relacionados con la venta, uso y consumo de los productos. Estas acciones contribuirán a fortalecer el control interno en el área de tecnologías de la empresa auditada.

Una vez realizada la aplicación de los indicadores de eficiencia, eficacia y calidad a los productos Ktaxi y Clipp se determina que el nivel administrativo no está trabajando en forma eficiente y eficaz, con respecto a la calidad del servicio que se encuentran efectuando, sin embargo, la empresa está en una fase de implementación y mejora de los procesos.

Después de completar el proceso de titulación y realizar la auditoría correspondiente, se presentó a la máxima autoridad el informe de auditoría que contiene las recomendaciones derivadas de los hallazgos identificados. Estos hallazgos abarcan tanto la evaluación del control interno como la implementación de los indicadores de gestión. Las recomendaciones se centran en establecer los procedimientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos empresariales y la mejora en la gestión de la empresa.

8. Conclusiones

Una vez concluida la Auditoria de Gestión a los productos Ktaxi y Clipp de la Empresa Kradac Cia Ltda., periodo 2022, se formulan las siguientes conclusiones:

- La evaluación de la estructura de control interno ha revelado ciertas deficiencias que impactan negativamente en la ejecución y desarrollo de la empresa. En este sentido, se destaca la ausencia de un seguimiento adecuado a las normativas y lineamientos establecidos, lo cual compromete la integridad y eficacia del control interno. Asimismo, se ha identificado que la empresa no mantiene información completa y organizada de todos los procedimientos.
- La implementación de los indicadores de gestión ha proporcionado una valiosa herramienta para medir la eficacia, eficiencia y calidad; los resultados obtenidos nos permitieron identificar un incremento de ventas, así mismo en el caso de Ktaxi, se pudo observar que las solicitudes atendidas han sido en su mayoría satisfactorias, lo que subraya un buen rendimiento en este aspecto. Por otro lado, en el producto Clipp, se constata un aumento en la prestación de servicios para el año 2022, evidenciando un incremento de un servicio adicional
- En base a las fases de la auditoria que fueron ejecutadas se presentó el informe final, que incluye conclusiones y recomendaciones las mismas que deben ser tomadas en cuenta para mejorar la gestión y los servicios que brinda las empresas.

9. Recomendaciones

- Al gerente de la empresa Kradac Cía Ltda se le recomienda revisar las normativas, reglamentos y estatutos que rigen a la empresa. Esto es crucial para evitar deficiencias que puedan poner en riesgo el cumplimiento eficiente y eficaz de las actividades. La finalidad de esta revisión es corregir errores y garantizar el buen funcionamiento de la organización.
- Se recomienda tanto al Gerente como el Contador apliquen los indicadores de gestión de forma rutinaria. Estos indicadores proveen información valiosa sobre el desempeño operativo, al hacerlo, se respaldará la toma de decisiones fundamentadas en datos y se promoverá una gestión más informada y estratégica de los productos Ktaxi y Clipp de la empresa Kradac Cia Ltda.
- En relación al informe de la auditoría de gestión, se sugiere considerar las recomendaciones descritas. Esta acción contribuirá a optimizar el funcionamiento de la organización en su conjunto. Mediante la implementación efectiva de estas recomendaciones, se espera lograr una mejora palpable en la gestión administrativa, lo que a su vez se traducirá en un servicio más destacado para los productos "Ktaxi" y "Clipp".

10. Bibliografía

- Academia de Contabilidad . (2021). Modulo I asistente Actividades de Auditoria de una Entidad . Obtenido de <https://www.cbtis239.edu.mx/admin/files/archivos/auditoria.pdf>
- Aguilar, J. (30 de junio de 2023). *Concepto y Definición de Marcas de Auditoria*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/122957244/Concepto-y-definicion-de-marcas-de-auditoria-docx>
- Arellano, G., & Alvaro, S. (2017). *AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA EMPRESA CENTRO ESPECIALIZADO EN ODONTOLOGÍA “ORAL HEALTH”*. QUITO,.
- Arias, G. ,. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Atencio, E. (3 de Nov de 2020). *Definiciones*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/482666757/definiciones#>
- Azkue, I. (15 de febrero de 2023). *Control de gestión*. Obtenido de <https://humanidades.com/control-de-gestion/#:~:text=de%20lectura-%20BFQu%20es%20el%20control%20de%20gesti%20B3n%203F,trabajo%20representan%20para%20la%20empresa>.
- Bosch, E., Carrascosa, P. d., & Vaquer Aloy, A. (2016). *Teoría General del Contrato*. Madrid.
- Calle, J., & Guamantario, M. (2015). *AUDITORÍA DE GESTIÓN*. Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21753/1/TESIS.pdf>
- Camacho, R. H. (2018). *Auditoria de gestión*. Loja. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20325/3/Herminia%20Adelaida%20Camacho%20Rodr%c3%adguez-ilovepdf-compressed.pdf>
- Carrasco, E. (1 de febrero de 2021). *Empresa*. Obtenido de <https://www.stelorder.com/blog/empresa/>
- Cubero, T. (2019). *Manual de auditoría de gestión enfoque empresarial y de riesgos*. Cuenca: Universidad de Azuay.
- Espejo, L., & López, G. (2018). *CONTABILIDAD GENERAL. ENFOQUE CON NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA*. Loja: UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA.
- Fabián. (28 de febrero de 2021). *Concepto de Auditoría Importancia y Tipos*. Obtenido de <https://contabilidaddeservicios.com/auditoria/concepto-de-auditoria-importancia-y-tipos/>
- García, A. d. (2019). Los procesos contables de la auditoria en una gestión empresarial. *POCAIP*.

- González, I. (2018). Auditoria un Enfoque de Gestión . *Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Jacqueline. (10 de Nov de 2018). *NIAS*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/392804123/Nias#>
- Ley de Compañías. (2020). *LEY DE COMPAÑÍAS*. Registro Oficial.
- López, J. F. (17 de mayo de 2019). *Sector privado*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/sector-privado.html#:~:text=El%20sector%20privado%20es%20el,no%20pertenezcan%20al%20sector%20p%C3%BAblico>.
- Mejía, C. A. (2021). *Indicadores* . Consultores Gerencial.
- Mondragón, A. (2018). *Qué son los indicadores*. Obtenido de https://www.orion2020.org/archivo/sistema_mec/10_indicadores2.pdf
- Pereira, L. (6 de Diciembre de 2022). *QUÉ ES EL SECTOR PRIVADO*.
- Raeburn, A. (1 de julio de 2021). *Análisis FODA*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>
- Ramos, C. (2022). *Memorando DE Planificación*. Obtenido de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-de-san-martin-peru/auditoria-financiera/memorando-de-planificacion-programa-de-auditoria-del-curso-de-auditoria-financiera/16137371>
- Rojas, R. V. (2017). *Normas de Auditoria*. Obtenido de <https://rogervara.files.wordpress.com/2017/10/las-normas-de-auditorc3ada-generalmente-aceptadas.pdf>
- Sánchez, H. J., & Sánchez Hernández, V. (2022). *Control de la gestión de Recursos Humanos*. Bogotá: Fundación Universitaria Monserrat. Obtenido de <file:///D:/USUARIO/Nueva%20carpeta/Control-de-la-gestion.pdf>
- Serrano, V. (13 de enero de 2023). *EL CONTROL DE GESTIÓN ES CLAVE EN LA TOMA DE DECISIONES*. Obtenido de <https://www.datadec.es/blog/control-de-gestion-clave-en-toma-de-decisiones>
- Westreicher, G. (1 de Diciembre de 2021). *Tipos de Auditoria*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-auditoria.html>
- Zambrano, R. G., Álvarez, P. D., & Yoza, R. N. (2021). La Importancia de la Auditoría de Gestión y los Procesos Administrativos y Técnicos, Realidades y Perpectivas. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 129.

Zendesk. (19 de septiembre de 2023). *Indicadores de Gestión* . Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/indicadores-gestion/>

11. Anexos

Anexo 1. Oficio de Designación de directora de Trabajo de Integración Curricular



UNL
Universidad
Nacional
de Loja

FACULTAD, JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Presentada el día de hoy, 16 de mayo de 2023, a las 19H00. Lo certifica, la Secretaria Abogada de la Facultad Jurídica Social y Administrativa de la UNL.

EN REGINA
PELAEZ
SORIA
Firmado digitalmente
por ENA REGINA
PELAEZ SORIA
Fecha: 2023.05.17
09:31:42 -05'00'

Dra. Ena Regina Peláez Soria Mg. Sc.
**SECRETARIA ABOGADA DE LA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**

Loja, 17 de mayo de 2023, a las 08H30. Atendiendo la petición que antecede, de conformidad a lo establecido en el **Art. 228 Dirección del trabajo de Integración curricular o de titulación**, del Reglamento de Régimen Académico de la UN vigente; una vez emitido el informe favorable de estructura, coherencia y pertinencia del proyecto, se designa a la Lic. Elida Alvarado Jaramillo, Mg. Sc., Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad Jurídica Social y Administrativa, como **DIRECTORA del Trabajo de Integración Curricular o Titulación**, titulado: "**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PRODUCTOS KTAXI Y CLIPP DE LA EMPRESA KRADAC CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE LOJA. PERIODO 2022,**", de autoría de la Srta. **CELENA STEFANIA MALDONADO ARMIJOS**. Se le recuerda que conforme lo establecido en el Art. 228 antes mencionado. Usted en su calidad de director del trabajo de integración curricular o de titulación "*será responsable de asesorar y monitorear con pertinencia y rigurosidad científico-técnica la ejecución del proyecto y de revisar oportunamente los informes de avance, los cuales serán devueltos al aspirante con las observaciones, sugerencias y recomendaciones necesarias para asegurar la calidad de la investigación. Cuando sea necesario, visitará y monitoreará el escenario donde se desarrolle el trabajo de integración curricular o de titulación*". **NOTIFÍQUESE para que surta efecto legal.**



Dra. Dunia Maritza Yaguache Maza, Mg. Sc.
DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Loja, 17 de mayo de 2023, a las 10H00, Notifiqué con el decreto que antecede a la Lic. Elida Alvarado Jaramillo, Mg. Sc., para constancia suscriben:



Lic. Elida Alvarado Jaramillo, Mg. Sc.
DIRECTORA DEL PROYECTO



Elaborado por: Ab. Eiliana González M.

C.C. Srta. Celena Stefania Maldonado Armijos
Expediente De Estudiante

EN REGINA
PELAEZ
SORIA
Firmado digitalmente por
ENA REGINA PELAEZ
SORIA
Fecha: 2023.05.17
09:31:52 -05'00'

Dra. Ena Regina Peláez Soria, Mg. Sc.
SECRETARIA ABOGADA

Página 1 | 1

Educamos para Transformar

		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Razón Social KRADAC CIA. LTDA.		Número RUC 1191734609001	
Representante legal • VALAREZO CORREA BRUNO MAURICIO			
Estado ACTIVO	Régimen GENERAL		
Fecha de registro 15/02/2010	Fecha de actualización 03/06/2022	Inicio de actividades 15/01/2010	
Fecha de constitución 15/01/2010	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra	
Jurisdicción ZONA 7 / LOJA / LOJA		Obligado a llevar contabilidad SI	
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención SI	Contribuyente especial NO	
Domicilio tributario			
Ubicación geográfica			
Provincia: LOJA Cantón: LOJA Parroquia: SAN SEBASTIAN			
Dirección			
Barrio: LOS GERANEOS Calle: CRISANTEMOS Número: 241-16 Intersección: ANTURIOS Número de oficina: SN Número de piso: 1 Referencia: A 400 MTS DEL SUPERMAXI			
Medios de contacto			
Celular: 0991898859 Email: info@kradac.com Web: WWW.KRADAC.COM Teléfono trabajo: 072570275			
Actividades económicas			
<ul style="list-style-type: none"> • J62090102 - ACTIVIDADES DE INFORMÁTICA NO CLASIFICADAS EN OTRA PARTE. • N80100801 - OTRAS ACTIVIDADES DE SEGURIDAD PRIVADA: DETECTOR DE MENTIRAS (POLÍGRAFO), HUELLAS DACTILARES, ETCÉTERA. • G46010101 - VENTA AL POR MAYOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO. • C26300801 - FABRICACIÓN DE SISTEMAS DE ALARMA CONTRA INCENDIO Y ROBO, QUE TRANSMITEN SEÑALES A UN CENTRO DE CONTROL. • J62010101 - ACTIVIDADES DE DISEÑO DE LA ESTRUCTURA Y EL CONTENIDO DE LOS ELEMENTOS SIGUIENTES (Y/O ESCRITURA DEL CÓDIGO INFORMÁTICO NECESARIO PARA SU CREACIÓN Y APLICACIÓN): PROGRAMAS DE SISTEMAS OPERATIVOS (INCLUIDAS ACTUALIZACIONES Y PARCHES DE CORRECCIÓN), APLICACIONES INFORMÁTICAS (INCLUIDAS ACTUALIZACIONES Y PARCHES DE CORRECCIÓN), BASES DE DATOS Y PÁGINAS WEB. 			
Establecimientos			
Abiertos		Cerrados	
2		0	
1/2			
www.sri.gob.ec			

Razón Social
KRADAC CIA. LTDA.

Número RUC
1191734609001

Obligaciones tributarias

- 2011 - DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
– ANUAL
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revisa periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: CATRCR2023000252394
Fecha y hora de emisión: 24 de enero de 2023 16:11
Dirección IP: 45.164.86.49

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERDOC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

Anexo 3. Plan Operativo Anual 2022 Ktaxi



SEGUIMIENTO DE OKR Y PLAN OPERATIVO 2022

Objetivo	Indicador	Acción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Valor	Estado	Progreso				
1	Lanzamiento de Ktaxi 2.0 - Usuario y Conductor - Agosto	Agosto	Desarrollo cliente 2.0 clipp beta	Actualizar la app cliente 2.0 funcional al 100%	Nixon Briceño/Jessica Pineda	Scrum Master/Product Owner	1/7/2022	9/7/2022	\$1.166,40	PROGRESO	0,00%	
		Agosto	Desarrollo cliente 2.0 Ktaxi beta	Actualizar la app cliente 2.0 funcional al 100%	Nixon Briceño/Jessica Pineda	Scrum Master/Product Owner	25/7/2022	22/8/2022				
		Agosto	Desarrollo conductor 2.0 beta	Actualizar la app conductor Clipp 2.0 funcional al 50%	Ángel Galvez/Jessica Pineda	Scrum Master/Product Owner	15/7/2022	10/8/2022	\$1.166,40	PROGRESO	0,00%	
		Agosto		Actualizar la app conductor Ktaxi 2.0 funcional al 50%	Ángel Galvez/Jessica Pineda	Scrum Master/Product Owner	16/7/2022	31/8/2022				
		Agosto	Revisar las configuraciones que estén de acuerdo a los solicitados		/ se debe identificar que conductores están en beta							
		Agosto	Campaña comunicacional (Social Media, Mensajes directos, pauta, campaña de concientización y seguridad del usuario)	Campañas		Gabriela Luna	Gerente de Marketing	1/7/2022	31/8/2022	\$700,00	ABIERTO	
		Agosto	Dar a conocer la app cliente y conductor 2.0 al público	Crear un evento para realizar el lanzamiento de las app		Roberto Ochoa	Product Manager	25/7/2022	20/8/2022	\$2.000,00	ABIERTO	0,00%
		Julio	Depurar ciudades (Revisar las configuraciones que estén de acuerdo a los solicitados)	Reuniones con las ciudades		Roberto Ochoa	Product Manager					
		Final del año	Concientizar al usuario para que no cancele las solicitudes	Implementación del envío del mensaje por solicitudes canceladas		Jessica Pineda	Product Owner	1/7/2022	20/7/2022		ABIERTO	0,00%
		Final del año	Campaña comunicacional (Social Media, Mensajes directos, pauta, campaña de concientización y seguridad del usuario)	Bajar las cancelaciones en un 50%		Roberto Ochoa	Product Manager	1/8/2022	10/12/2022	\$300,00	ABIERTO	0,00%
1	Evitar la cancelación de carreras del usuario al conductor en 50% hasta final de año	Final del año	Bloquear al cliente por cancelar solicitudes	Implementación del desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner	1/9/2022	15/12/2022		ABIERTO	0,00%	
		Final del año	Bloquear al conductor por cancelar solicitudes	Implementación del desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner	1/7/2022	2/8/2022		PROGRESO	100,00%	
		Final del año	Crear un módulo para configurar los bloques del conductor	Implementación del desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner	7/6/2022	20/7/2022		ABIERTO	0,00%	
		Final del año	Generar un reporte de conductores bloqueados	Implementación del desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner	7/6/2022	20/7/2022		ABIERTO	0,00%	
1	Evitar la cancelación de carreras del conductor al usuario en 50% hasta final de año	Final del año	Campaña comunicacional (Social Media, Mensajes directos, pauta, campaña de concientización y seguridad del usuario)	Bajar las cancelaciones en un 50% (mensaje directo al conductor y grupos de whatsapp)		Roberto Ochoa	Product Manager	1/8/2022	10/12/2022		ABIERTO	0,00%
		Inicio de Julio	Realizar una reunión con los stakeholders	Informe en plantilla Miro	Jessica Pineda	Product Owner	2/8/2022	2/8/2022		ABIERTO	0,00%	
		Inicio de Julio	Constar con algunos conductores por que cancelan	Estadísticas de los motivos	Jessica Pineda	Product Owner	3/8/2022	3/8/2022		ABIERTO	0,00%	
		Inicio de Julio	Armar un plan de trabajo para los desarrollos	Documentación de la planificación	Jessica Pineda	Product Owner	4/8/2022	4/8/2022		ABIERTO	0,00%	
2	Design Thinking para encontrar que el usuario y el conductor cancelan carreras en horas pico para inicio Julio	Inicio de Julio	Reunión con los stakeholders	Informe en plantilla Miro	Roberto Ochoa	Product Owner	5/8/2022	5/8/2022		PROGRESO		
		Inicio de Julio	Modulo para configuración de compensaciones									
		Inicio de Julio	Dar un descuento como compensación inicial para el conductor	Implementación del desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner	1/8/2022	10/8/2022	\$2.000,00	PROGRESO	90,00%	
		Julio	Realizar una reunión con los stakeholders	Informe en plantilla Miro	Jessica Pineda	Product Owner	11/8/2022	15/8/2022		ABIERTO		
2	Design Thinking para encontrar las necesidades de programar carreras Julio	Julio	Armar un plan de trabajo para los desarrollos	Documentación de la planificación	Jessica Pineda	Product Owner	16/8/2022	19/8/2022		ABIERTO	0,00%	
		Agosto	Implementar un sistema de notificación para el usuario	Implementación del desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner	1/7/2022	31/8/2022		PROGRESO	0,00%	
		Agosto	Hacer que se escuche el valor que debe cancelar el usuario	Implementación del desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner	1/7/2022	31/8/2022		PROGRESO	0,00%	
		Inicio de Julio	Realizar una reunión con los stakeholders	Informe en plantilla Miro	Jessica Pineda	Product Owner	2/8/2022	2/8/2022		ABIERTO	0,00%	
2	Design Thinking para encontrar necesidades del usuario a servicios Premium inicio de Julio	Inicio de Julio	Armar un plan de trabajo para los desarrollos	Documentación de la planificación	Jessica Pineda	Product Owner	3/8/2022	3/8/2022		ABIERTO	0,00%	
		Inicio de Julio	Aplicar una encuesta a cierto número de usuarios para validar las necesidades	Estadísticas de los motivos	Roberto Ochoa	Product Manager	4/8/2022	4/8/2022		ABIERTO	0,00%	
		Inicio de Julio	Realizar una reunión con los stakeholders	Informe en plantilla Miro	Jessica Pineda	Product Owner	5/8/2022	5/8/2022		ABIERTO	0,00%	
		Agosto	Vender paquetes mediante el app conductor	Implementación del desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner	13/7/2022	29/7/2022		ABIERTO	0,00%	
4	Comprar credito desde el app para el 60% de emes mas prioritarios hasta Agosto	Agosto	Reunión de priorización de errores	Matriz de priorización	Jessica Pineda	Product Owner	6/7/2022	7/7/2022		PROGRESO		
		Julio	Reunión con los managers	Vitacora de problemas	Roberto Ochoa	Product Manager	8/7/2022	9/8/2022		PROGRESO		
		Hasta Agosto	Dar solución a los errores	Implementación de soluciones	Roberto Ochoa	Product Manager	13/7/2022	4/9/2022		ABIERTO	0,00%	
		Final de Julio	Definir el personal y sus responsabilidades	Manual de funciones	Roberto Ochoa	Product Manager	11/7/2022	12/7/2022		ABIERTO	0,00%	
1	Diseño del Plan de ventas Voucher/Corporativo Finales de Junio	Final de Julio	Plan de metas y compensaciones	Dar a conocer	Roberto Ochoa	Product Manager	1/7/2022	2/7/2022	\$2.000,00	ABIERTO	0,00%	
		Q3	10 empresas hasta finales del q3	Cerrar contrato con 5 empresas por cruada (Luto, White doc)	Roberto Ochoa	Product Manager	11/7/2022	30/9/2022	\$1.500,00	PROGRESO		
		Q3	Analizar las acciones que se han implementado	White doc	Roberto Ochoa	Product Manager	2/7/2022	3/7/2022		PROGRESO		
		Q3	4 ciudades ciudades	Implementar el plan de cambio de modelo de negocio	Roberto Ochoa	Product Manager	22/8/2022	30/9/2022	\$4.000,00	ABIERTO	0,00%	
1	Implementación de cambio de modelo de negocio a Porcentaje - 7% Q3Y22	Q3	5 ciudades ciudades	Ampliar a otras ciudades	Roberto Ochoa	Product Manager	4/10/2022	20/12/2022		ABIERTO	0,00%	
		Q4	crecimiento de un 5% mensual	Todas las ciudades	Roberto Ochoa	Product Manager	1/7/2022	21/12/2022		ABIERTO	0,00%	
		Final del año	Plan de referidos (200 nuevos)	Buscar que los nuevos con un life time value de 6 meses								
		Final del año	escuento al mes vencido				1/7/2022	7/10/2022	\$2.800,00			
2	Estructurar modelos de negocio y justificar con TAM Finales Julio	Mediados Julio	Analizar el tipo de promociones que se realizaran	Informe de plantilla Miro	Roberto Ochoa	Product Manager	1/7/2022	2/7/2022		ABIERTO	0,00%	
		Finales Julio	Realizar una reunión con los managers y usuarios	Repositorio de mensajes	Roberto Ochoa	Product Manager	3/7/2022	3/7/2022		ABIERTO	0,00%	
		Finales Julio	Plan de cobros establecidos con todos los acreedores	Fechas de corte y metas de recuperación de cartera	Roberto Ochoa	Product Manager	3/7/2022	31/7/2022	\$2.500,00	ABIERTO	0,00%	
		Final de Julio	Plan de cobros establecidos con todos los acreedores		Roberto Ochoa	Product Manager						
1	Planificar estrategia de cobro de cartera vencida Apertura de Chile Hasta septiembre	Final de Julio	Taximetro Chile									
		Q1 2023	Generar ingresos para el año 2023 (1000 bolares)	Modelo de negocio de porcentaje				3/7/2022	4/7/2022	\$3.000,00		
		Final de Julio	Depurar todas las ciudades/ incidencias/									
		Final del Q4	Incrementar los registros internacionales Usuarios	Country managers				13/7/2022	12/12/2022	\$1.000,00		



- Costos	Disminuir costos de consumo 5% al año 2022	1	Cambiar de proveedor de Mapas hasta inicios de Julio	Agosto	Alerta cuando se tenga consumo excesivo de mapas	Kiux-123	Implementar desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner	18/7/2022	31/7/2022		ABIERTO	0,00%
				Julio	Gestión para el consumo de mapas	Kiux-672	Implementar desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner	1/7/2022	4/7/2022	-\$2.400,00	ABIERTO	0,00%
				Inicios de Julio	Cambiar el proveedor de mapas	Kiux-556	Implementar desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner	1/7/2022	8/7/2022		CERRADO	100,00%
		2	Cambiar de manager por comision a manager interno	Final del año	Realizar una reunion de analisis con los stakeholders		absorver la administración de ciudades	Jessica Pineda	Product Owner	2/7/2022	30/11/2022	-\$3.000,00	ABIERTO	0,00%
				Final del año	Realizar una reunion de analisis con los stakeholders principales para determinar la viabilidad del cambio		Acta de acuerdos	Jessica Pineda	Product Owner	29/7/2022	5/8/2022		ABIERTO	0,00%
				Final del año		Desarrollo (costo de plataforma sobre el valor de encuestas si estarían dispuestos a pagar 5	Roberto Ochoa		30/7/2022	19/8/2022	-\$1.000,00	ABIERTO		
		3	Quitar el subsidio de recursos en el app conductor y que lo asuma el usuario Final de año	Final del año			Plan de comunicación	Gabriela Luna		5/9/2022	30/11/2022	\$800,00	ABIERTO	
				Final Q3	Design Thinking para obtener los problemas e incidentes y la información recopilada en la reunión		Acta de requerimientos, necesidades, incidentes reportados por el personal financiero e informático	Jessica Pineda	Product Owner				ABIERTO	0,00%
				Final Q3	Elaboración de la propuesta de sistema de cobros, conciliaciones y pagos (ERP) hasta finales del Q3Y22		Informe de priorización de la información recopilada	Jessica Pineda	Product Owner				ABIERTO	0,00%
		(+) Eficiencia	Aumentar la eficiencia en un 50% en los procesos hasta Q4Y22	1	Implementar un sistema de cobros, conciliaciones y pagos (ERP) hasta finales del Q3Y22	Final Q3	Elaboración de la propuesta de sistema de cobros, conciliaciones y pagos (ERP) hasta finales del Q3Y22		Prototipado y tarjeta en Trello	Jessica Pineda	Product Owner	31/7/2022	30/9/2022	
Final Q3	Presentación, análisis de viabilidad, aprobación de la propuesta						Reunion con los stakeholders y parte tecnica	Jessica Pineda	Product Owner				ABIERTO	0,00%
Final Q3	Desarrollo de la propuesta aprobada						Implementación del desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner				ABIERTO	0,00%
Final Q3	Design Thinking para determinar para que tipo de usuarios se crearan los tipos de usuario						Informe de plantilla Miro	Jessica Pineda	Product Owner	1/8/2022	1/8/2022		ABIERTO	0,00%
Final Q3	Elaboración de la propuesta para el modulo de cobros						Prototipado y tarjeta en Trello	Jessica Pineda	Product Owner	2/8/2022	2/8/2022		ABIERTO	0,00%
Final Q3	Presentación, análisis de viabilidad, aprobación de la propuesta						Reunion con los stakeholders y parte tecnica	Jessica Pineda	Product Owner	3/8/2022	3/8/2022		ABIERTO	0,00%
1	Crear un modulo de BLOQUEOS para diferentes incidentes o tipos de usuario (conductor, cliente, empresas) Q3Y22			Final Q3	Desarrollo de la propuesta aprobada		Implementación del desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner	4/8/2022	27/9/2022		ABIERTO	0,00%
				Final Q3	Design Thinking para determinar para que tipo de usuarios se crearan los tipos de usuario		Informe de plantilla Miro	Jessica Pineda	Product Owner	1/8/2022	1/8/2022		ABIERTO	0,00%
				Final Q3	Elaboración de la propuesta para el modulo de cobros		Prototipado y tarjeta en Trello	Jessica Pineda	Product Owner	2/8/2022	2/8/2022		ABIERTO	0,00%
				Final Q3	Presentación, análisis de viabilidad, aprobación de la propuesta		Reunion con los stakeholders y parte tecnica	Jessica Pineda	Product Owner	3/8/2022	3/8/2022		ABIERTO	0,00%
1	Implementar Sirena al 80% para todas las ciudades hasta finales de Julio			Final Julio	Análisis para identificar los requisitos necesarios para que Sirena funcione al 80%		Tarjeta en Trello	Jessica Pineda	Product Owner	1/7/2022	1/7/2022		ABIERTO	0,00%
				Final Julio	Desarrollar los requisitos		Implementación del desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner	4/7/2022	15/7/2022		ABIERTO	0,00%
2	Analizar migración de Call Centers a Web hasta finales de Julio			Final Q3	Realizar una reunion de analisis con los stakeholders		Acta de acuerdos	Jessica Pineda	Product Owner	5/9/2022	30/9/2022		ABIERTO	0,00%
				Final Q3	Desarrollo de la propuesta aprobada		Implementación del desarrollo	Roberto Ochoa	Product Manager	4/7/2022	8/8/2022		ABIERTO	0,00%
3	Implementar sistema de Callcenter a web hasta finales de Julio			Final Q3	Realizar una reunion de analisis con los stakeholders		Acta de acuerdos	Jessica Pineda	Product Owner	18/7/2022	19/7/2022		ABIERTO	0,00%
				Final Q3	Presentación, análisis de viabilidad, aprobación de la propuesta		Video, documentos	Jessica Pineda	Product Owner	19/7/2022	27/7/2022		ABIERTO	0,00%
1	Aumentar el número de taxistas por ciudad hasta finales de Agosto			Final Q4	Design Thinking para establecer los temas de capacitación		Informe plantilla Miro	Roberto Ochoa	Product Manager				ABIERTO	0,00%
				Final Agosto	Reunion con diseño para establecer los metodos y presentacion de propuestas por parte de diseño de		Informe plantilla Miro	Jessica Pineda	Product Owner	1/7/2022	31/8/2022		ABIERTO	0,00%
1	Analisis de capacitacion sobre el uso del aplicativo y servicio al cliente Asincrono hast finales de Agosto			Final Agosto	Presentación de propuestas por parte de diseño de		Entregable del material de capacitacion	Jessica Pineda	Product Owner			\$300,00	ABIERTO	0,00%
				Final Agosto	Desarrollo para presentar la calificación y viajes correctos del cliente	Kiux-399	Implementar el desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner	15/8/2022	16/8/2022		PROGRESO	75,00%
2	Desarrollo para presentar la calificación y viajes correctos del cliente	Final Agosto	Desarrollo para presentar la calificación y viajes correctos del cliente	Kiux-401	Implementar el desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner			\$1.500,00	ABIERTO	0,00%		
		Final Agosto	Desarrollo para presentar la calificación y viajes correctos del cliente	Kiux-401	Implementar el desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner				ABIERTO	0,00%		
1	Boton de panico o llamada de emergencia	Final Agosto	Desarrollar el boton de panico para app conductor		Implementar el desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner	16/8/2022	31/8/2022		ABIERTO	0,00%		
		Final Agosto	Desarrollar el boton de panico para app cliente		Implementar el desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner			\$180,00	ABIERTO	0,00%		
1	Campaña de comunicación	Final Agosto	Campaña de comunicación		Campaña con pauta a las 14 ciudades (30 por ciudad)									
		Final Q3	Responar los numeros telefonicos que por alguna razon no se encuentran en el sistema de conductores	Kiux-568	Implementar el desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner	20/7/2022	29/7/2022		ABIERTO	0,00%		
1	Implementar la Validación de datos usuario: validación de numeros de correos, numero celular hasta finales Q3Y22	Final Q3	Validar el numero celular desde el web	Kiux-446	Implementar el desarrollo	Jessica Pineda	Product Owner	1/8/2022	15/8/2022		ABIERTO	90,00%		
		Final Q3	Análisis para la validación de número con sms	Kiux-705	análisis	Roberto Ochoa	Product Manager	1/9/2022	2/9/2022		ABIERTO	0,00%		
1	Recuperar contraseña con sms	Final Q3	Recuperar contraseña con sms	Kiux-142	Implementar el desarrollo	Roberto Ochoa	Product Manager	5/9/2022	30/9/2022		ABIERTO	0,00%		
		Final Q3	Campaña de comunicación		Importancia de la seguridad de datos			6/9/2022	21/9/2022	\$300,00				
1	Solicitar documentos que avalen la conducta del conductor	Final Q3	Actualizar la documentación de los conductores cada 90 dias		Analizar las complencias y metodos que eviten la deserción	Roberto Ochoa	Product Manager	2/8/2022	30/9/2022		ABIERTO	0,00%		
		Final Q3	Analisis de implementacion de modulo de		Acta de acuerdos	Jessica Pineda	Product Owner	19/7/2022	22/7/2022		ABIERTO	0,00%		
2	Desig Thinking para identificar el porque los usuarios no usan el aplicativo	Final Q3	Reunion para analizar la viabilidad del requerimiento		Informe Plantilla Miro	Jessica Pineda	Product Owner	8/9/2022	16/9/2022		ABIERTO	0,00%		
		Final Q3	Reunion con los stakeholders											
(+) Atención al Cliente		1	Capacitar a operaciones en temas para atender adecuadamente al cliente y conductor para finales agosto	Final Agosto	Estructura de unificar operaciones		White doc	Roberto Ochoa	Product Manager	22/8/2022	31/8/2022		ABIERTO	0,00%
				Final Agosto										


VALAREZO CORREA BRUNO MAURICIO
GERENTE GENERAL



Anexo 4. Plan Operativo Anual 2022 Clipp



SEGUIMIENTO DE OKR Y PLAN OPERATIVO 2022

PRODUCTO	AREA DE OBJETIVO	OBJETIVO ESTRATEGICO	RESULTADOS CLAVE	INICIATIVAS	KPI	RESPONSABLE	ROL	FECHA INICIO	FECHA DE FIN	PRESUPUESTO	PRESUPUESTO	ESTATUS	AVANCE		
Delivery	(+Ventas	Llegar al punto de equilibrio hasta finales del Q4Y22	No generar nueva cartera vencida hasta finales del Q3Y22	Sistema de corte por falta de pago	Implementación de la funcionalidad en producción	Raquel Rojas	Comercial	1/7/2022	1/9/2022	\$5.000,00		ABIERTO	0,00%		
				Dar opción de pago por app	Implementación en clipp Store	Christian Ocampo	Product Owner	1/7/2022	1/9/2022	\$4.800,00		ABIERTO	0,00%		
				Cobranza de deudas de los saldos digitales	Sistema automatico de pagos y poca cartera vencida	Christian Ocampo	Product Owner	1/7/2022	1/9/2022	\$4.800,00		ABIERTO	100,00%		
				Cobranza física en locales con clipper	Operación de cartera de mínimo \$100 por mes y se paga \$1.25 por l	Raquel Rojas	Operaciones	1/7/2022	1/9/2021	\$37,50		ABIERTO	0,00%		
				Cobranza modelo PV	No se genera cartera vencida cada mes	Jaime Román	Product Manager	24/6/2022	1/9/2021	\$7.200,00		ABIERTO	0,00%		
				Recuperación de cartera de clippers (compras abiertas)	Cobranza meses anteriores										
			Migrar las compras abiertas a Delivery un 70% hasta finales Q3Y22	Compras abiertas ponerlas en monitoreador clipp	Implementación de la función en producción	Christian Ocampo	Product Owner	1/7/2022	1/9/2021	\$4.800,00		ABIERTO	0,00%		
				Migración operativa	Usuarios que usan compras abiertas en delivery	Jaime Román	Product Manager	20/6/2022	1/9/2022	\$25,00		ABIERTO	0,00%		
			Hacer 180 pedidos diarios con ticket promedio de \$7 finales del Q4Y22	Camapañas focalizada a los diferentes tipos de clientes	Incremento en ventas de un 10% por mes	Gabriela Luna	Marketing	4/7/2022	31/12/2022	\$200,00		ABIERTO	0,00%		
				Camapañas por fechas especiales	Incremento en ventas en un 15% ese día	Gabriela Luna	Marketing	4/7/2022	31/12/2022	\$2.500,00		ABIERTO	0,00%		
				Camapañas especiales	Incremento en ventas de un 10% por mes	Gabriela Luna	Marketing	4/7/2022	31/12/2022	\$1.500,00		ABIERTO	0,00%		
			Aumentar en 30% el Ticket Promedio hasta finales Q4Y22	Camapañas con locales que me dejan un ticket promedio más alto	Incrementar el ticket de venta en un 10%	Gabriela Luna	Marketing	4/7/2022	31/12/2022	\$800,00		ABIERTO	0,00%		
				Combos y venta cruzada	Incrementar el ticket de venta en un 10%	Gabriela Luna	Marketing	4/7/2022	31/12/2022	\$600,00		ABIERTO	0,00%		
				Camapañas con las diferentes categorías de locales	Incrementar el ticket de venta en un 10%	Gabriela Luna	Marketing	4/7/2022	31/12/2022	\$500,00		ABIERTO	0,00%		
			Crear estrategia de marketing, publicidad y comunicación para delivery mediados de Julio	Variedad de campañas (2x1)	Creación e implementación en App cliente	Christian Ocampo	Product Owner	25/7/2022	1/9/2022	\$4.800,00		ABIERTO	0,00%		
				Estrategia de comunicación por tipo de cliente	Mensaje, Hora, Tipo de publicidad, Canal, Fechas	Gabriela Luna / Jaime Román	Marketing / Product Manager	4/7/2022	31/12/2022	\$500,00		ABIERTO	0,00%		
				Estrategia de publicación	Mensaje, Hora, Tipo de publicidad, Canal, Fechas	Gabriela Luna / Jaime Román	Marketing / Product Manager	4/7/2022	31/12/2022	\$300,00		ABIERTO	0,00%		
			Crear estrategia de medición de campañas por locales y Usuarios Finales de Agosto	Estrategia de horarios y campañas	Mensaje, Hora, Tipo de publicidad, Canal, Fechas	Gabriela Luna / Jaime Román	Marketing / Product Manager	4/7/2022	31/12/2022	\$400,00		ABIERTO	0,00%		
				Métricas en tiempo real	Reporte de métricas en base a links, códigos, etc.	ristian Ocampo / Jaime Román	Product Owner / Manager	1/7/2022	1/9/2021	\$500,00		ABIERTO	0,00%		
			Micro estrategia aplicando Pareto 80/20 & Datos 2	Camapañas mensuales en base a data y a objetivo de Pareto	Camapañas en base a resultado de análisis de data	Gabriela Luna / Jaime Román	Marketing / Product Manager	4/7/2022	31/12/2022	\$450,00		ABIERTO	0,00%		
			Analizar y Crear estrategia de datos 2 hasta finales de Julio	Camapañas de migración y captación de locales y usuarios	Camapañas en base a resultado de análisis de data	Gabriela Luna / Jaime Román	Marketing / Product Manager	4/7/2022	31/12/2022	\$600,00		ABIERTO	0,00%		
			Encuesta a Locales Taller con el top 10 de clippers (extraer que quieren)	Creación de preguntas clave / Preguntas en la app	Resultado de encuesta NPS	ristian Ocampo / Jaime Román	Product Owner / Manager	18/7/2022	31/12/2022	\$1.200,00		ABIERTO	0,00%		
			Hacer un design Thinking con locales y Clippers Top hasta finales de Julio	Creación de preguntas clave	Validación con 10 conductores	ristian Ocampo / Jaime Román	Product Owner / Manager	18/7/2022	31/12/2022	\$1.200,00		ABIERTO	0,00%		
			Car encuestas NPS en la app por medio de Hojar hasta finales de Julio	Encuestas a usuarios y clientes en app	Desarrollo e implementación en producción	ristian Ocampo / Jaime Román	Product Owner / Manager	1/8/2022	31/12/2022	\$1.600,00		ABIERTO	0,00%		
			Implementar nuevo flujo principal (Clipp Store 2.0) hasta finales Q3	Simplificación del proceso de atención de pedidos	Eficiencia en operaciones	ristian Ocampo / Jaime Román	Product Owner / Manager	24/6/2022	31/12/2022	\$7.200,00		ABIERTO	0,00%		
				---	---	Jaime Román	Product Manager		31/12/2022			ABIERTO	0,00%		
			Crear modelo de negocio (CANVAS) hasta finales de Agosto	Revisión mensual con Mkt	Ajustes en campañas y estrategias	Gabriela Luna / Jaime Román	Marketing / Product Manager	1/8/2022	31/12/2022	\$500,00		ABIERTO	0,00%		
				Crear Onboarding en App Delivery hasta finales de Agosto	Indicaciones de como comprar a los usuarios nuevos	Desarrollo e implementación a producción	Christian Ocampo	Product Owner	1/8/2022	31/12/2022	\$4.800,00		ABIERTO	0,00%	
			- Costos	Disminuir en un 50% el tiempo de tareas repetitivas hasta finales del Q3Y22	Analisis de automatización de procesos en la app para finales de Julio	Facturación, cruces, comprobantes, saldo clipp y tarjetas para devolución, pagar deuda desde app	Opción de pagado y deuda en web	ristian Ocampo / Jaime Román	Product Owner / Manager	18/7/2022	1/9/2021	\$4.800,00		ABIERTO	0,00%
					Analisis de Automatización de procesos administrativos con NO CODE finales de Julio	Modulo de Devolucion	Reduccion de operacion	ristian Ocampo / Jaime Román	Product Owner / Manager	18/7/2022	1/9/2021	\$1.200,00		ABIERTO	0,00%
			+) Atención al Cliente	Llegar a un NPS de 85% de atención a locales y usuarios	Implementar sistema de ticket para atención al cliente hasta mediados de Julio	Sistema de soporte personalizado	Satisfacción del cliente mejoras en reseñas	Christian Ocampo	Product Owner	4/7/2022	1/9/2021	\$4.800,00		ABIERTO	0,00%
					Aumentar la eficiencia de 70% a 90% aceptación de pedido por parte de los clippers finales Q3	Encuestas a clippers	Aumento en eficiencia un 10%	Jaime Román / Roberto Ochoa	Product Manager Delivery / Kta	18/7/2022	1/9/2021	\$75,00		ABIERTO	0,00%
Aumentar la eficiencia en horas pico de 30% a 60% aceptación de pedidos por parte de los clippers finales de Q4	Sistema de comisiones y algoritmo	Aumento en eficiencia un 10%			Jaime Román / Roberto Ochoa	Product Manager Delivery / Kta	18/7/2022	31/12/2022	\$200,00		ABIERTO	0,00%			
Disminuir un 50% los tiempos de espera de los clippers en los locales Finales Q3	Asignación directa de clipper + compensación por espera	Reducción de tiempos de recogida del pedido			Jaime Román / Roberto Ochoa	Product Manager Delivery / Kta	18/7/2022	1/9/2021	\$150,00		ABIERTO	0,00%			


VALAREZO CORREA BRUNO MAURICIO
GERENTE GENERAL



Anexo 5. Estado de Situación Financiera año 2021

KRADAC CIA. LTDA.		
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		
Al 31/12/2021		
Código	Cuenta	Ejercicio actual
	I ACTIVO	721.486,24
1.1.	ACTIVO CORRIENTE	490.534,38
1.1.1.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	80.269,57
1.1.1.01.	CAJAS	384,00
1.1.1.01.01	CAJA MATRIZ	384,00
1.1.1.03.	CAJA CHICA	322,06
1.1.1.03.01	CAJA DEVOLUCION CONDUCTORES	314,52
1.1.1.03.03	CAJA CHICA	7,54
1.1.1.11.	FONDOS EN CUSTODIA	242,00
1.1.1.11.04	FONDO ROTATIVO	242,00
1.1.1.21.	DEPÓSITOS EN BANCOS Y COOPERATIVAS LOCALES	79.321,51
1.1.1.21.01	Bco de Loja Cia Cte	137,00
1.1.1.21.02	BANCO DE LOJA 2902760078 Cuenta de Ahorros	31.635,20
1.1.1.21.03	COAC CoopMejo Ltda.	11.451,93
1.1.1.21.05	COAC JEP	106,03
1.1.1.21.07	COAC FORTUNA	51,29
1.1.1.21.09	COAC FORTUNA CERTIFICADOS DE APORTACION	3,00
1.1.1.21.11	BANEQUADOR	3,00
1.1.1.21.13	BANCO PICHINCHA CTA 2100150721	18.682,37
1.1.1.21.15	COOPAC AUSTRO LTDA.	11.025,05
1.1.1.21.17	PRODUBANCO	1.138,04
1.1.1.21.19	BANCO PAYPHONE	5.088,60
1.1.2.	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	316.917,08
1.1.2.01.	CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	265.107,42
1.1.2.01.01	CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	265.107,42
1.1.2.06.	ANTICIPO A PROVEEDORES	47.201,34
1.1.2.06.01	ANTICIPO A PROVEEDORES	47.201,34
1.1.2.24.	ANTICIPOS A EMPLEADOS	324,77
1.1.2.24.01	ANTICIPOS A EMPLEADOS.	324,77
1.1.2.27.	OTROS POR COBRAR PERSONAL	3.097,56
1.1.2.27.02	BARRERA NARVAEZ MONICA A (FR) por cobrar	375,00
1.1.2.27.03	SOLANO CARRION ANDREA (FR) por cobrar	1.054,20
1.1.2.27.04	VALAREZO CORREA BRUNO (FR) por cobrar	1.129,98
1.1.2.27.05	CARRION PERALTA MARIANA (FR) por cobrar	538,38
1.1.2.29.	PRESTAMOS AL PERSONAL	585,99
1.1.2.29.01	PRESTAMOS A EMPLEADOS	585,99
1.1.2.39.	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	600,00
1.1.2.39.02	OTRAS CUENTAS POR COBRAR TERCEROS	600,00
1.1.3.	INVENTARIOS	75.253,46
1.1.3.05.	DISPOSITIVOS ELECTRONICOS	30.879,15
1.1.3.05.01	DISPOSITIVOS ELECTRONICOS	30.879,15
1.1.3.13.	UNIFORMES IMPLEMENTOS Y EQUIPOS DE SEGURIDAD	2.102,51
1.1.3.13.01	UNIFORMES IMPLEMEN Y EQUIPOS DE SEGURIDAD	2.102,51
1.1.3.19.	MATERIALES HERRAMIENTAS Y EQUIPOS	38.162,57
1.1.3.19.01	ELECTRICOS	30.666,54
1.1.3.19.03	MATERIAL ELECTRICO E INSTALACIONES	3.098,99
1.1.3.19.05	GPS	4.288,00
1.1.3.19.13	EQUIPOS VARIOS	109,04
1.1.3.23.	UNIFORMES Y EQUIPO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	2,30


KRADAC CIA. LTDA.
 RUC: 1181234610001
 Calle: 13 de Agosto 1346 - Loja - Ecuador

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31/12/2021

Código	Cuenta	Ejercicio actual
1.1.3.23.01	KIT BIOSEGURIDAD	2,30
1.1.3.30.	IMPORTACIONES EN TRANSITO	4,106,93
1.1.3.30.03	ADVALOREM	3,272,55
1.1.3.30.05	FONDINFA	834,38
1.1.4.	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	18.094,27
1.1.4.37.	CREDITO TRIBUTARIO I.R. ACTUAL	18.094,27
1.1.4.37.05	RET. I.R. REC. 2% OTROS	18.094,27
1.2.	ACTIVO NO CORRIENTE	230.951,86
1.2.1.	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPOS	20.951,92
1.2.1.21.	ACTIVOS DEPRECIABLES COSTO ADQUISICION	46.497,61
1.2.1.21.05	MUEBLES Y ENSERES	8.668,06
1.2.1.21.07	MAQUINARIA Y EQUIPO DE PRODUCCION	2.411,96
1.2.1.21.09	EQUIPO DE OFICINA	4.420,41
1.2.1.21.11	EQUIPO DE COMPUTACION, COMUNICACION Y SOFTWARE	18.997,18
1.2.1.21.13	VEHICULOS	12.000,00
1.2.1.27.	DEPRECIACION ACUMULADA COSTO ADQUISICION	-26.345,42
1.2.1.27.05	(-) Dep. Acum Muebles y enseres	-2.894,22
1.2.1.27.07	(-) Dep. Acum. Maquinaria y equipos Producción	-1.673,72
1.2.1.27.09	(-) Dep Acum Equipo de Oficina	-442,04
1.2.1.27.11	(-) Dep. Acum Equipos Computación, Comunicación y Software	-17.975,44
1.2.1.27.13	(-) Dep. Acum. Vehículos	-3.360,00
1.2.1.28.	OTROS PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	799,73
1.2.1.28.01	HERRAMIENTAS	799,73
1.2.8.	ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	29.881,48
1.2.8.03.	POR CRÉDITOS FISCALES NO UTILIZADOS	29.881,48
1.2.8.03.02	Crédito tributario por retenciones Impuesto a la Renta	29.881,48
1.2.9.	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	180.118,46
1.2.9.99	CUENTA POR REGULARIZAR	180.118,46
1.2.9.99.01	Activo por Valores a identificar	180.118,46
	2 PASIVO	621.237,18
2.1.	CORRIENTE	621.237,18
2.1.3.	OBLIGACIONES OPERACIONALES	266.734,88
2.1.3.01.	CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES NACIONALES	24.243,97
2.1.3.01.01	PROVEEDORES NACIONALES	24.243,97
2.1.3.21.	DOCUMENTOS POR PAGAR PROVEEDORES NACIONALES	26.829,10
2.1.3.21.01	PROVEEDORES NACIONALES (DTOS POR PAGAR)	3.049,06
2.1.3.21.02	DEPOSITOS Y TRANSFERENCIAS NO IDENTIFICADAS	23.780,04
2.1.3.81.	ANTICIPO DE CLIENTES	215.661,81
2.1.3.81.01	ANTICIPO DE CLIENTES	215.661,81
2.1.4.	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	211.505,03
2.1.4.03.	TARJETAS DE CREDITO	36.713,61
2.1.4.03.01	Tarjetas de Crédito Banco del Pichincha	36.713,61
2.1.4.11.	CREDITOS BANCOS NACIONALES	80.000,00
2.1.4.11.09	Obliga. N° 4326553-00 Banco del Pichincha	80.000,00
2.1.4.71.	CUENTAS POR PAGAR RELACIONADAS	62.425,99
2.1.4.71.02	ANDREA SOLANO CARRION	48.425,99
2.1.4.71.03	FELIX NICOLAS SOLANO PINZON	14.000,00
2.1.4.81.	PRESTAMOS DE SOCIOS	32.365,43

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31/12/2021

Código	Cuenta	Ejercicio actual
2.1.4.81.01	Prestamos Valarezo Correa Bruno Mauricio	32.365,43
2.1.6.	PASIVOS CORRIENTES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	120.230,72
2.1.6.01.	PROVISIÓN BENEFICIOS. LABORALES	36.249,51
2.1.6.01.01	Provision Decimo tercer Sueldo	4.089,20
2.1.6.01.03	Provision Decimo Cuarto Sueldo	7.927,12
2.1.6.01.05	Provision Vacaciones	24.233,19
2.1.6.21.	OBLIGACIONES CON EL IESS	9.218,72
2.1.6.21.01	Aporte Patronal del 12,15% por pagar	4.861,57
2.1.6.21.03	Aportes Individual del 9,45% por pagar	3.654,53
2.1.6.21.05	Fondo de Reservas por pagar	554,51
2.1.6.21.07	Prestamos Quilografarios por pagar	148,11
2.1.6.25.	OBLIGACIONES CON LOS EMPLEADOS	65.482,44
2.1.6.25.01	Sueldo por pagar	47.329,87
2.1.6.25.11	CLIPP PRIME	381,96
2.1.6.25.17	DESCUENTO COVID	11.673,41
2.1.6.25.21	SEGURO PRIVADO	139,70
2.1.6.25.26	Participación trabajadores por pagar	5.957,50
2.1.6.26.	PROVISIONES VARIAS	9.280,05
2.1.6.26.01	PROVISIONES GASTOS	9.280,05
2.1.7.	OTROS PASIVOS CORRIENTES	22.766,55
2.1.7.01.	OBLIGACIONES FISCALES DE IVA	22.766,55
2.1.7.01.18	Impuestos y retenciones IVA por Pagar	18.359,43
2.1.7.01.19	Impuestos IVA a liquidar en el próximo mes	4.407,12
2.1.7.01.19	Impuestos IVA a liquidar en el próximo mes	4.407,12
3	PATRIMONIO	100.249,06
3.1.	CAPITAL	12.402,00
3.1.1.	CAPITAL SOCIAL	12.402,00
3.1.1.01.	CAPITAL SUSCRITO Y/O ASIGNADO	12.402,00
3.1.1.01.01	Ing. Bruno Valarezo Correa	11.162,00
3.1.1.01.06	Dr. Carlos Miguel Valarezo Correa	1.240,00
3.4.	RESERVAS	2.423,26
3.4.1.	RESERVAS DE RESULTADOS	2.423,26
3.4.1.01.	RESERVA LEGAL	2.423,26
3.4.1.01.01	Reserva legal	2.423,26
3.6.	RESULTADOS ACUMULADOS	62.338,02
3.6.1.	GANANCIAS y/o PERDIDAS ACUMULADAS	62.338,02
3.6.1.01.	GANANCIAS ACUMULADAS	62.338,02
3.6.1.01.11	Utilidades acumuladas de ejercicios anteriores	62.338,02
3.7.	RESULTADOS DEL EJERCICIO	23.085,78
3.7.1.	GANANCIAS y/o PERDIDAS	23.085,78
3.7.1.01.	GANANCIAS y/o PERDIDAS NETA DEL PERIODO	23.085,78
3.7.1.01.01	Ganancias y/o (perdida) neta del ejercicio	23.085,78
	Total activo	721.486,24
	Total pasivo + patrimonio	721.486,24

CARRIÓN PERALTA MARIANA LUCIA
CONTADOR(A)

VALAREZO CORREA BRUNO MAURICIO
GERENTE



KRADAC Cía. Ltda.
RUC 1191734809001

Anexo 6. Estado de Resultados Integral año 2021

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Del 01/01/2021 al 31/12/2021

Código	Descripción	Saldo
4	INGRESOS	1.580.989,14
4.1.	VENTAS	1.570.268,37
4.1.1.	VENTA DE SERVICIOS	1.052.878,90
4.1.1.01.	KTAXI	434.152,56
4.1.1.01.01	SERVICIO DE RASTREO SATELITAL-GPS	119.997,39
4.1.1.01.03	Ktaxi - SERVICIO MENSUAL DE APLICATIVO PERSONALIZADO	90.688,93
4.1.1.01.05	Ktaxi - SERVICIO APLICATIVO TAXI	189.020,10
4.1.1.01.08	Ktaxi - LICENCIA DE CALL CENTER	1.007,14
4.1.1.01.11	Ktaxi - INSCRIPCION	871,20
4.1.1.01.13	Ktaxi - ACTIVACION ASIGNACION ACTUALIZACION REINGRESO	5.619,63
4.1.1.01.15	Ktaxi - ACTIVACION ASIGNACION REGISTRO REINGRESO PERSONALIZADOS	2.080,44
4.1.1.01.25	Ktaxi - OTROS	5.017,39
4.1.1.01.90	Ktaxi - SERVICIO DE APLICATIVO TAXI BOLIVIA	9.489,74
4.1.1.01.91	Ktaxi - SERVICIO DE APLICATIVO TAXI PERU	10.360,60
4.1.1.03.	KBUS	297.729,41
4.1.1.03.01	Kbus - SERVICIO DE PLATAFORMA DE GESTION Y CONTROL DE RUTA	255.060,96
4.1.1.03.02	Kbus - SERVICIO DE TRANSMISION DE DATOS Y LICENCIA DE LA RED DE RECARGAS SITU	1.984,00
4.1.1.03.03	Kbus - SERVICIO DE PLATAFORMA DE GESTION Y CONTROL DE RUTA + CONTADOR DE PASAJEROS	3.225,16
4.1.1.03.04	Kbus - SERVICIO DE PLATAFORMA DE GESTION Y CONTROL DE RUTA + CONTADOR DE PASAJEROS + RECAUDO ELECTRONICO	17.725,00
4.1.1.03.05	Kbus - SERVICIO DE PLATAFORMA	915,20
4.1.1.03.06	Kbus - DESARROLLO DE SOFTWARE	150,00
4.1.1.03.07	Kbus - OTROS SERVICIOS	89,29
4.1.1.03.08	Kbus - TARIFA BASE DE SERVICIO DE PLATAFORMA DE GESTION Y CONTROL DE RUTA	157,80
4.1.1.03.09	Kbus - SERVICIO DE PLATAFORMA DE GESTION Y CONTROL DE RUTA + CONSOLA DE OPERACION + CONTADOR DE PASAJEROS	11.918,00
4.1.1.03.90	Kbus - SERVICIO DE PLATAFORMA COLOMBIA	6.504,00
4.1.1.05.	CLIPP	43.419,49
4.1.1.05.01	CLIPP - SERVICIO APLICATIVO INSCRIPCION - LOCALES	7.343,33
4.1.1.05.02	CLIPP - SERVICIO APLICATIVO RECARGAS - CLIPPERS	1.115,19
4.1.1.05.03	CLIPP - SERVICIO APLICATIVO MEMBRESIA	3.643,43
4.1.1.05.04	CLIPP - SERVICIO APLICATIVO MENSUAL COMISION - LOCALES	3.887,54
4.1.1.05.05	CLIPP - SERVICIO APLICATIVO MENSUAL FLJO - LOCALES	12.980,65
4.1.1.05.10	CLIPP - DESARROLLO DE SOFTWARE	14.145,58
4.1.1.05.11	CLIPP - SERVICIO MENSUAL DE USO DE PLATAFORMA	119,73
4.1.1.05.25	CLIPP - OTROS SERVICIOS	184,04
4.1.1.06.	KPARKING	34.627,55
4.1.1.06.01	Kparking - SERVICIO MENSUAL DE USO DE PLATAFORMA INFORMATICA	28.350,62
4.1.1.06.04	Kparking - SERVICIO DE USO DE PLATAFORMA	5.853,93
4.1.1.06.05	Kparking - CONFIGURACION DE INTERFACES PARA CONEXION A WATSAPP Y REDES SOCIALES EN PLATAFORMA SIMERT AMBATO	423,00
4.1.1.07.	KARVIEW	48.859,62
4.1.1.07.01	SERVICIO APLICATIVO KARVIEW (cnt flotas)	23.443,43
4.1.1.07.03	SERVICIO APLICATIVO KARVIEW	9.985,16
4.1.1.07.04	Karview - SERVICIO DE RASTREO	3.074,18
4.1.1.07.05	Karview - SERVICIO DE RASTREO + EQUIPO	5.199,45
4.1.1.07.06	Karview - SERVICIO MENSUAL DE USO DE LA PLATAFORMA INFORMATICA	5.405,00
4.1.1.07.07	Karview - MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	1.577,00
4.1.1.07.08	Karview - SERVICIO DE CALL CENTER	53,60
4.1.1.07.09	Karview - PROPORCIONAL DE SERVICIO DE RASTREO VEHICULAR	32,50
4.1.1.07.10	Karview - COSTO DE REACCION DE SERVICIO DE RASTREO VEHICULAR	89,30
4.1.1.15.	PROYECTOS ESPECIALES	189.360,33

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Del 01/01/2021 al 31/12/2021

Código	Descripción	Saldo
4.1.1.15.01	PE - P WIFI - PLATAFORMA	67.313,85
4.1.1.15.05	PE - COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODDOY ORTEGA - SERVICIO DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS ELECTRONICOS Y ELECTROMECHANICOS	37.188,08
4.1.1.15.07	PE - COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODDOY ORTEGA - DESARROLLO DE SOFTWARE	42.240,00
4.1.1.15.08	PE - COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODDOY ORTEGA - SERVICIO POR HORAS NORMALES DE ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS ELECTRONICOS Y ELECTROMECHANICOS	1.143,18
4.1.1.15.09	PE - COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODDOY ORTEGA - SERVICIO POR HORAS EXTRA DE CARACTER ESPECIAL ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS ELECTRONICOS Y ELECTROMECHANICOS	1.397,93
4.1.1.15.10	PE - CONT. VEHICULOS - SERVICIO MENSUAL DE TRANSMISION DE DATOS	1.540,00
4.1.1.15.11	PE - UTPL - SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE MAQUETAS	2.555,00
4.1.1.15.14	PE - SERVICIOS DE IMPLEMENTACION DE WIFI BUSES	15.000,00
4.1.1.15.15	PE - WIFI BUSES - SOPORTE	2.854,09
4.1.1.15.16	PE - DESARROLLO DE SOFTWARE	1.808,20
4.1.1.15.20	PE - PROY. TERMINALES - SOPORTE	990,00
4.1.1.15.21	PE - PROY. TERMINALES - SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE DATOS Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA PARA EL SISTEMA DE COBRO DE TASA DE INGRESO	330,00
4.1.1.15.25	COOP PADRE JULIAN LORENTE Licencia de uso no exclusiva de una solución informática* Contrato N°293-2020 ASJ-COACPJL	15.000,00
4.1.1.16.	FINTECH	3.000,00
4.1.1.16.01	FINTECH - DESARROLLO DE SOFTWARE ENTIDADES FINANCIERA	3.000,00
4.1.1.45.	OTRAS RENTAS OPERACIONALES	1.729,94
4.1.1.45.03	SERVICIOS VARIOS	1.729,94
4.1.2.	VENTA DE BIENES	517.389,47
4.1.2.01.	VENTA DE BIENES (MATERIALES HERRAMIENTAS Y EQUIPOS)	517.389,47
4.1.2.01.01	DISPOSITIVOS ELECTRONICOS	515.788,70
4.1.2.01.03	MATERIAL ELECTRICO E INSTALACIONES	320,00
4.1.2.01.05	UNIFORMES IMPLEMENTOS Y EQUIPOS DE SEGURIDAD	436,53
4.1.2.01.07	CONECTORES	844,24
4.2.	INGRESOS NO OPERACIONALES	3.215,71
4.2.3.	INGRESOS FINANCIEROS	3.215,71
4.2.3.01.	REND. FIN. EN INSTITUCIONES FINANCIERAS	3.215,71
4.2.3.01.02	INTERESES CTAS. DE AHORRO	3.215,71
4.9.	OTRAS RENTAS	7.505,06
4.9.2.01.	REEMBOLSO COMO INTERMEDIARIO	781,98
4.9.2.01.01	PE - COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODDOY ORTEGA - REEMBOLSO DE VIATICOS POR ALIMENTACION	481,38
4.9.2.01.02	PE - COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODDOY ORTEGA - REEMBOLSO DE VIATICOS POR TRANSPORTE Y MOVILIZACION	248,28
4.9.2.01.03	PE - COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODDOY ORTEGA - REEMBOLSO DE VIATICOS POR HOSPEDAJE	52,32
4.9.8.	INGRESOS DIVERSOS	6.723,08
4.9.8.01.	RECIBIDOS DE CLIENTES	6.436,59
4.9.8.01.02	OTROS INGRESOS	6.436,59
4.9.8.02.	RECIBIDOS DE ORGANISMOS FISCALES	286,49
4.9.8.02.01	Notas Créditos del IESS	286,49
	5 COSTOS Y GASTOS	-1.557.903,36
5.1.	COSTOS	-1.241.044,90
5.1.1.	COSTO DE VENTAS	-1.241.044,90
5.1.1.11.	PAGOS AL PERSONAL	-356.288,46
5.1.1.11.01	SUELDOS Y SALARIOS	-306.520,23
5.1.1.11.03	HORAS EXTRAS	-4.299,90
5.1.1.11.05	HORAS SUPLEMENTARIAS	-5.091,28

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Del 01/01/2021 al 31/12/2021

Código	Descripción	Saldo
5.1.1.11.11	BONO	-39.577,05
5.1.1.15.	BENEFICIOS SOCIALES	-66.279,28
5.1.1.15.01	DECIMO TERCER SUELDO	-29.606,20
5.1.1.15.03	DECIMO CUARTO SUELDO	-18.863,20
5.1.1.15.05	VACACIONES	-15.305,72
5.1.1.15.07	DESAHUCIO	-2.085,76
5.1.1.15.12	BONIFICACION POR LIQUIDACION	-418,40
5.1.1.17.	SEGURIDAD SOCIAL	-66.031,65
5.1.1.17.03	APORTE PATRONAL 12,15%	-43.183,83
5.1.1.17.04	Seguro Salud tiempo Parcial	-431,95
5.1.1.17.07	FONDOS DE RESERVA	-22.415,87
5.1.1.21.	HONORARIOS NACIONALES	-19.559,64
5.1.1.21.03	HONORARIOS CONTADOR	-1.777,84
5.1.1.21.07	HONORARIOS ABOGADO	-100,00
5.1.1.21.09	NOTARIOS	-301,73
5.1.1.21.11	REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD	-25,00
5.1.1.21.13	HONORARIOS ASESORIA PROYECTOS	-17.355,07
5.1.1.31.	COMBUSTIBES Y LUBRICANTES	-410,14
5.1.1.31.03	GASOLINA	-393,26
5.1.1.31.07	ACEITES	-16,88
5.1.1.33.	CONSUMOS	-37.539,67
5.1.1.33.03	MATERIALES HERRAMIENTAS Y EQUIPOS	-36.899,30
5.1.1.33.05	REPUESTOS	-401,79
5.1.1.33.07	UNIFORMES Y EQUIPO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	-235,98
5.1.1.33.09	MATERIALES Y ACCESORIOS PARA LIMPIEZA	-38,35
5.1.1.33.11	SUMINISTROS Y MATERIALES DE OFICINA	-8.685,25
5.1.1.33.99	(-) Descuentos en Compras Chips	8.721,00
5.1.1.41.	SERVICIOS BASICOS	-20,11
5.1.1.41.09	AGUA POTABLE	-20,11
5.1.1.43.	SERVICIOS PERSONALES	-86.209,74
5.1.1.43.03	SERVICIOS PRESTADOS	-80.468,32
5.1.1.43.05	SERVICIOS ARTESANAL	-85,00
5.1.1.43.09	REPARACION Y MANTENIMIENTO DE VEHICULO	-132,60
5.1.1.43.11	SERVICIO TELEMETRIA DATOS CLARO	-5.523,82
5.1.1.45.	SERVICIOS SOCIEDADES	-166.188,36
5.1.1.45.02	RECARGAS A CELULARES KBUS	-266,50
5.1.1.45.04	RECARGAS	-7.348,04
5.1.1.45.07	INTERNET	-95.459,00
5.1.1.45.08	SERVICIO GPRS CNT	-53.721,62
5.1.1.45.11	SERVICIO GPRS CLARO	-9.233,20
5.1.1.45.15	OTRAS PLATAFORMAS	-160,00
5.1.1.46.	SERVICIOS DIGITALES	-33.559,95
5.1.1.46.01	CORREO ELECTRONICO GOOGLE	-7.373,36
5.1.1.46.02	MAILJET	-1.062,11
5.1.1.46.03	MAPBOX	-8.675,97
5.1.1.46.04	DIGITALOCEAN	-1.504,06
5.1.1.46.05	SALA DE REUNIONES ZOOM.US	-89,88
5.1.1.46.06	REPOSITORIO DESARROLLADORES ATLISSIAN	-1.404,00
5.1.1.46.07	REPOSITORIO DISEÑO MEGAPRO	-514,05
5.1.1.46.08	SIRENA US.STRIPE	-1.613,00
5.1.1.46.10	FREEPIK & FLATICOM	-109,81
5.1.1.46.11	MAPAS GOOGLE MAPS	-269,91

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Del 01/01/2021 al 31/12/2021

Código	Descripción	Saldo
5.1.1.46.12	REPOSITORIO APPLE STORE	-8.011,29
5.1.1.46.13	LUCIDCHART	-81,60
5.1.1.46.14	DROPBOX	-119,88
5.1.1.46.15	IWANTMYNAME	-100,00
5.1.1.46.16	SERVIDORES IBM	-2.100,80
5.1.1.46.17	PLATZI EXPRESS	-299,00
5.1.1.46.18	GODADDY	-231,23
5.1.1.47.	PROMOCION Y PUBLICIDAD	-1.115,59
5.1.1.47.01	PUBLIC. RADIAL	-10,00
5.1.1.47.05	PUBLIC. TELEVISIVA	-275,00
5.1.1.47.06	PROMOCIONES Y PUBLICIDAD	-830,59
5.1.1.51.	TRANSPORTE DE MERCADERIA	-25.375,98
5.1.1.51.01	FLETES	-18.123,99
5.1.1.51.02	GASTOS DE NACIONALIZACION	-3.574,93
5.1.1.51.07	COURIER	-3.381,09
5.1.1.51.11	SEG. RESPONS. CIVIL	-295,97
5.1.1.53.	GESTION ADMINISTRATIVA	-1.628,83
5.1.1.53.03	ATENCIONES CLIENTES	-633,77
5.1.1.53.04	ATENCION PROVEEDORES	-59,51
5.1.1.53.05	ATENCION TRABAJADORES	-935,55
5.1.1.55.	IMPUESTOS - TAZAS Y CONTRIBUCIONES	-923,02
5.1.1.55.01	TASAS MUNICIPALES Y REGISTROS	-154,72
5.1.1.55.06	MEDIACION LABORAL	-600,00
5.1.1.55.50	IVA GESTION ADMINISTRATIVA AL GASTO	-168,30
5.1.1.57.	GASTOS DE VIAJE (ADMINISTRATIVOS)	-3.441,11
5.1.1.57.01	MOVILIZACION	-1.413,08
5.1.1.57.03	ALIMENTACION	-1.050,80
5.1.1.57.05	PEAJES Y PONTAZGOS	-0,25
5.1.1.57.07	HOSPEDAJE	-976,98
5.1.1.61.	GASTO DEPRECIACION PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	-3.973,77
5.1.1.61.03	Gastos Muebles y Enseres (Depreciación)	-861,23
5.1.1.61.04	Gastos Maquinaria y Equipos Producción (Depreciación)	-69,57
5.1.1.61.05	Gastos Equipo de Oficina (Depreciación)	-442,04
5.1.1.61.06	Gastos Eq. Computación, Comunicación y Software (Depreciación)	-2.600,93
5.1.1.71.	COSTO DE VENTAS (INVENTARIOS)	-372.499,60
5.1.1.71.01	COSTO DE VENTAS (INVENTARIO)	-372.499,60
5.2.	GASTOS	-145.286,01
5.2.1.	GASTOS ADMINISTRACION	-145.286,01
5.2.1.11.	PAGOS AL PERSONAL	-31.338,81
5.2.1.11.01	SUELDOS Y SALARIOS	-27.417,09
5.2.1.11.02	BONO	-3.921,72
5.2.1.15.	BENEFICIOS SOCIALES	-3.468,67
5.2.1.15.01	DECIMO TERCER SUeldo	-1.116,14
5.2.1.15.03	DECIMO CUARTO SUeldo	-988,03
5.2.1.15.05	VACACIONES	-1.364,50
5.2.1.17.	SEGURIDAD SOCIAL	-6.508,58
5.2.1.17.03	APORTE PATRONAL 12,15%	-3.978,86
5.2.1.17.07	FONDOS DE RESERVA	-2.529,72
5.2.1.21.	HONORARIOS NACIONALES	-4.368,54
5.2.1.21.03	HONORARIOS CONTADOR	-1.777,82
5.2.1.21.04	CONSULTORIAS	-1.223,21
5.2.1.21.07	HONORARIOS ABOGADO	-624,21

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Del 01/01/2021 al 31/12/2021

Código	Descripción	Saldo
5.2.1.21.09	NOTARIOS	-743,30
5.2.1.25.	ARRIEND. INMUEBLES	-14.130,48
5.2.1.25.01	ARRIENDO A PERSONAS NATURALES	-14.130,48
5.2.1.31.	COMBUSTIBES Y LUBRICANTES	-771,71
5.2.1.31.01	DIESEL	-23,66
5.2.1.31.03	GASOLINA	-743,59
5.2.1.31.07	ACEITES	-4,46
5.2.1.33.	CONSUMOS	-3.527,32
5.2.1.33.03	MATERIALES HERRAMIENTAS Y EQUIPOS	-829,61
5.2.1.33.07	UNIFORMES Y EQUIPO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	-1.624,86
5.2.1.33.09	MATERIALES Y ACCESORIOS PARA LIMPIEZA	-583,24
5.2.1.33.11	SUMINISTROS Y MATERIALES DE OFICINA	-489,61
5.2.1.41.	SERVICIOS BASICOS	-309,60
5.2.1.41.05	TELEFONO	-185,26
5.2.1.41.09	AGUA POTABLE	-124,34
5.2.1.43.	SERVICIOS PERSONALES	-43.051,03
5.2.1.43.03	SERVICIOS PRESTADOS	-42.936,50
5.2.1.43.07	ALQUILER EQUIPOS PERSONAS	-46,86
5.2.1.43.09	REPARACION Y MANTENIMIENTO DE VEHICULO	-23,22
5.2.1.43.10	REPARACION Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES	-44,45
5.2.1.45.	SERVICIOS SOCIEDADES	-2.017,37
5.2.1.45.02	SOFTWARE IMPERIUM	-1.799,10
5.2.1.45.07	INTERNET	-218,27
5.2.1.47.	PROMOCION Y PUBLICIDAD	-2.607,87
5.2.1.47.03	PUBLIC. ESCRITA	-2.222,53
5.2.1.47.06	PUBLICIDAD DIGITAL	-271,57
5.2.1.47.07	PROMOCIONES Y PUBLICIDAD	-113,77
5.2.1.51.	SEGUROS	-802,21
5.2.1.51.07	SEG. DEL PERSONAL	-802,21
5.2.1.53.	GESTION ADMINISTRATIVA	-5.039,41
5.2.1.53.03	ATENCIONES CLIENTES	-798,95
5.2.1.53.04	ATENCION PROVEEDORES	-1.218,39
5.2.1.53.05	ATENCION TRABAJADORES	-2.996,47
5.2.1.53.06	PROPINAS	-25,60
5.2.1.55.	IMPUESTOS - TAZAS Y CONTRIBUCIONES	-23.130,12
5.2.1.55.01	TASAS MUNICIPALES Y REGISTROS	-651,17
5.2.1.55.04	Impuesto a la Salida de Divisas	-15.120,62
5.2.1.55.05	Retenciones en la Fuente Impuestos a la renta	-3.495,30
5.2.1.55.06	CUOTAS Y SUSCRIPCIONES	-448,40
5.2.1.55.07	Tasas y Permisos varios	-12,11
5.2.1.55.50	IVA GESTION ADMINISTRATIVA AL GASTO	-3.402,52
5.2.1.57.	GASTOS DE VIAJE (ADMINISTRATIVOS)	-4.214,29
5.2.1.57.01	MOVILIZACION	-3.122,71
5.2.1.57.03	ALIMENTACION	-752,95
5.2.1.57.07	HOSPEDAJE	-338,63
5.3.	GASTOS DE VENTAS	-137.014,38
5.3.1.	DEPARTAMENTO DE VENTAS	-137.014,38
5.3.1.33.	CONSUMOS	-341,36
5.3.1.33.07	UNIFORMES Y EQUIPO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	-86,60
5.3.1.33.11	SUMINISTROS Y MATERIALES DE OFICINA	-254,76
5.3.1.43.	SERVICIOS PERSONALES	-129.946,61
5.3.1.43.03	SERVICIOS PRESTADOS	-10.404,45

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Del 01/01/2021 al 31/12/2021

Código	Descripción	Saldo
5.3.1.43.04	COMISION VENTA	-119,542,16
5.3.1.45.	SERVICIOS SOCIEDADES	-342,44
5.3.1.45.11	RECARGAS A CELULARES CLIPP	-342,44
5.3.1.47.	PROMOCION Y PUBLICIDAD	-5.550,51
5.3.1.47.03	PUBLIC. ESCRITA	-1.055,00
5.3.1.47.04	PLAN DE MARKETING	-1.097,47
5.3.1.47.06	PROMOCIONES Y PUBLICIDAD	-2.786,56
5.3.1.47.07	PUBLIC. DIGITAL	-611,48
5.3.1.53.	GESTION ADMINISTRATIVA	-746,48
5.3.1.53.01	REPRESENTACION	-200,00
5.3.1.53.03	ATENCIONES CLIENTES	-546,48
5.3.1.57.	GASTOS DE VIAJE (VENTAS)	-86,98
5.3.1.57.03	ALIMENTACION	-86,98
5.7.	GASTOS FINANCIEROS	-16.868,71
5.7.1.	GASTOS FINANCIEROS MATRIZ	-16.868,71
5.7.1.01.	COSTOS DE TRANSACCIÓN BANCARIAS	-16.868,71
5.7.1.01.01	SERVICIOS BANCARIOS	-9.982,24
5.7.1.01.03	COMISION BANCARIA	-5.523,74
5.7.1.01.04	INTERESES BANCARIOS	-1.362,73
5.8.	OTROS GASTOS NO DEDUCIBLES	-1.058,32
5.8.8.	OTROS GASTOS NO DEDUCIBLES	-1.058,32
5.8.8.01.	GASTOS NO DEDUCIBLES	-1.058,32
5.8.8.01.01	GASTOS NO DEDUCIBLES	-225,25
5.8.8.01.02	MULTAS E INTERESES ORGANISMOS DE CONTROL	-630,53
5.8.8.01.03	Pagos Resolución de Glosas al IESS	-202,54
5.9.	OTROS GASTOS IMPUTABLES	-16.631,04
5.9.1.	GASTOS ATRIBUIDOS A LAS GANANCIAS	-16.631,04
5.9.1.01	GASTOS CONCILIACIÓN TRIBUTARIA	-16.631,04
5.9.1.01.001	Participación a trabajadores	-5.957,50
5.9.1.01.002	Impuestos a la Renta causado	-10.673,54
	RESULTADO DEL EJERCICIO	23.085,78

CARRIÓN PERALTA MARIANA LUCIA

CONTADOR(A)

VALAREZO CORREA BRUNO MAURICIO

GERENTE GENERAL



Anexo 7. Estado de Situación Financiera año 2022

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31/12/2022

Código	Cuenta	Ejercicio actual
1	ACTIVO	750.199,19
1.1.	ACTIVO CORRIENTE	647.482,08
1.1.1.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	153.027,21
1.1.1.01.	CAJAS	164,24
1.1.1.01.01	CAJA MATRIZ	164,24
1.1.1.03.	CAJA CHICA	12.901,24
1.1.1.03.01	CAJA DEVOLUCION CONDUCTORES	3.668,58
1.1.1.03.03	CAJA CHICA	35,20
1.1.1.03.04	Caja PayPal	9.197,46
1.1.1.11.	FONDOS EN CUSTODIA	573,38
1.1.1.11.04	FONDO ROTATIVO	242,00
1.1.1.11.05	Fondo Rotativo Movilización y Otros Coopmego	331,38
1.1.1.21.	DEPÓSITOS EN BANCOS Y COOPERATIVAS LOCALES	139.388,35
1.1.1.21.01	Bco de Loja Cta Cte	23.121,51
1.1.1.21.02	BANCO DE LOJA 2902760078 Cuenta de Ahorros	2.212,73
1.1.1.21.03	COAC CoopMego Ltda.	15.974,35
1.1.1.21.05	COAC JEP	117,02
1.1.1.21.07	COAC FORTUNA	94,40
1.1.1.21.09	COAC FORTUNA CERTIFICADOS DE APORTACION	3,33
1.1.1.21.11	BANECUADOR	147,29
1.1.1.21.13	BANCO PICHINCHA CTA 2100150721	28.223,91
1.1.1.21.14	BANCO PICHINCHA 2206100964 Cuenta de Ahorros	39,28
1.1.1.21.15	COOPAC AUSTRO LTDA.	8.425,85
1.1.1.21.17	PRODUBANCO	44.035,80
1.1.1.21.18	Banco Pichincha Cuenta Ahorros 2208910301	322,01
1.1.1.21.19	BANCO PAYPHONE	16.670,87
1.1.2.	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	370.719,30
1.1.2.01.	CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	316.075,62
1.1.2.01.01	CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	316.075,62
1.1.2.06.	ANTICIPO A PROVEEDORES	53.242,53
1.1.2.06.01	ANTICIPO A PROVEEDORES	53.242,53
1.1.2.24.	ANTICIPOS A EMPLEADOS	367,07
1.1.2.24.01	ANTICIPOS A EMPLEADOS.	367,07
1.1.2.27.	OTROS POR COBRAR PERSONAL	500,00
1.1.2.27.05	CARRION PERALTA MARIANA (FR) por cobrar	500,00
1.1.2.29.	PRESTAMOS AL PERSONAL	227,83
1.1.2.29.01	PRESTAMOS A EMPLEADOS	227,83
1.1.2.39.	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	306,25
1.1.2.39.02	OTRAS CUENTAS POR COBRAR TERCEROS	306,25
1.1.3.	INVENTARIOS	71.580,68


KRADAC Cia. Ltda.
 RUC 1181734609001
© 2022 Kradac Cia. Ltda. Todos los derechos reservados.

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31/12/2022

Código	Cuenta	Ejercicio actual
1.1.3.05.	DISPOSITIVOS ELECTRONICOS	20.300,75
1.1.3.05.01	DISPOSITIVOS ELECTRONICOS	20.300,75
1.1.3.13.	UNIFORMES IMPLEMENTOS Y EQUIPOS DE SEGURIDAD	2.926,61
1.1.3.13.01	UNIFORMES IMPLEMEN Y EQUIPOS DE SEGURIDAD	2.926,61
1.1.3.19.	MATERIALES HERRAMIENTAS Y EQUIPOS	40.346,35
1.1.3.19.01	ELECTRICOS	30.666,54
1.1.3.19.03	MATERIAL ELECTRICO E INSTALACIONES	3.222,91
1.1.3.19.05	GPS	4.618,00
1.1.3.19.13	EQUIPOS VARIOS	1.838,90
1.1.3.27.	SUMINISTROS Y MATERIALES DE OFICINA	397,40
1.1.3.27.01	Inventario Suministros de Oficina	397,40
1.1.3.30.	IMPORTACIONES EN TRANSITO	7.609,57
1.1.3.30.03	ADVALOREM	5.541,68
1.1.3.30.05	FONDINFA	2.067,89
1.1.4.	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	52.154,89
1.1.4.37.	CREDITO TRIBUTARIO I.R. ACTUAL	52.154,89
1.1.4.37.03	RET. I.R. REC. 1% TRANSF. BIENES CORPORAL	9.026,59
1.1.4.37.05	RET. I.R. REC. 2% OTROS	43.128,30
1.2.	ACTIVO NO CORRIENTE	102.717,11
1.2.1.	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPOS	20.201,38
1.2.1.21.	ACTIVOS DEPRECIABLES COSTO ADQUISICION	51.090,38
1.2.1.21.05	MUEBLES Y ENSERES	8.719,85
1.2.1.21.07	MAQUINARIA Y EQUIPO DE PRODUCCION	2.411,96
1.2.1.21.09	EQUIPO DE OFICINA	4.420,41
1.2.1.21.11	EQUIPO DE COMPUTACION, COMUNICACION Y SOFTWARE	23.538,16
1.2.1.21.13	VEHICULOS	12.000,00
1.2.1.27.	DEPRECIACION ACUMULADA COSTO ADQUISICION	-31.688,73
1.2.1.27.05	(-) Dep. Acum Muebles y enseres	-3.756,31
1.2.1.27.07	(-) Dep. Acum. Maquinaria y equipos Producción	-1.914,92
1.2.1.27.09	(-) Dep Acum Equipo de Oficina	-884,08
1.2.1.27.11	(-) Dep. Acum Equipos Computación, Comunicación y Software	-20.373,42
1.2.1.27.13	(-) Dep. Acum. Vehículos	-4.760,00
1.2.1.28.	OTROS PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	799,73
1.2.1.28.01	HERRAMIENTAS	799,73
1.2.8.	ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	29.881,48
1.2.8.03.	POR CRÉDITOS FISCALES NO UTILIZADOS	29.881,48
1.2.8.03.02	Crédito tributario por retenciones Impuesto a la Renta	29.881,48
1.2.9.	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	52.634,25
1.2.9.99	CUENTA POR REGULARIZAR	52.634,25
1.2.9.99.01	Activo por Valores a identificar	52.634,25
	2 PASIVO	532.216,63
2.1.	CORRIENTE	532.216,63

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31/12/2022

Código	Cuenta	Ejercicio actual
2.1.3.	OBLIGACIONES OPERACIONALES	139.004,24
2.1.3.01.	CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES NACIONALES	44.729,90
2.1.3.01.01	PROVEEDORES NACIONALES	44.729,90
2.1.3.21.	DOCUMENTOS POR PAGAR PROVEEDORES NACIONALES	2.835,66
2.1.3.21.01	PROVEEDORES NACIONALES (DTOS POR PAGAR)	2.835,66
2.1.3.81.	ANTICIPO DE CLIENTES	91.438,68
2.1.3.81.01	ANTICIPO DE CLIENTES	91.438,68
2.1.4.	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	241.683,34
2.1.4.03.	TARJETAS DE CREDITO	36.713,61
2.1.4.03.01	Tarjetas de Crédito Banco del Pichincha	36.713,61
2.1.4.11.	CREDITOS BANCOS NACIONALES	111.805,43
2.1.4.11.09	Obliga.. N° 4326553-00 Banco Pichincha	24.858,15
2.1.4.11.10	Obligación N° 4727721-00 Banco Pichincha	36.947,28
2.1.4.11.11	Obligación N° CAR10700004661000 Produbanco	50.000,00
2.1.4.71.	CUENTAS POR PAGAR RELACIONADAS	60.798,87
2.1.4.71.02	ANDREA SOLANO CARRION	46.798,87
2.1.4.71.03	FELIX NICOLAS SOLANO PINZON	14.000,00
2.1.4.81.	PRESTAMOS DE SOCIOS	32.365,43
2.1.4.81.01	Prestamos Valarezo Correa Bruno Mauricio	32.365,43
2.1.6.	PASIVOS CORRIENTES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	120.481,38
2.1.6.01.	PROVISIÓN BENEFICIOS. LABORALES	28.522,77
2.1.6.01.01	Provision Decimo tercer Sueldo	6.406,78
2.1.6.01.03	Provision Decimo Cuarto Sueldo	9.034,35
2.1.6.01.05	Provision Vacaciones	13.081,64
2.1.6.21.	OBLIGACIONES CON EL IESS	15.950,66
2.1.6.21.01	Aporte Patronal del 12,15% por pagar	8.068,19
2.1.6.21.03	Aportes Individual del 9,45% por pagar	6.275,21
2.1.6.21.05	Fondo de Reservas por pagar	1.315,40
2.1.6.21.07	Prestamos Quirografarios por pagar	291,86
2.1.6.25.	OBLIGACIONES CON LOS EMPLEADOS	76.007,95
2.1.6.25.01	Sueldo por pagar	66.410,83
2.1.6.25.07	Cuentas por pagar empleados	271,40
2.1.6.25.17	DESCUENTO COVID	9.203,22
2.1.6.25.21	SEGURO PRIVADO	122,50
2.1.7.	OTROS PASIVOS CORRIENTES	31.047,67
2.1.7.01.	OBLIGACIONES FISCALES DE IVA	26.987,86
2.1.7.01.01	IVA Cobrado en Ventas	8.453,61
2.1.7.01.19	Impuestos IVA a liquidar en el próximo mes	13.005,44
2.1.7.01.51	RET. EFEC. IVA 100% SERVICIOS PROF.	1.018,86
2.1.7.01.53	RET. EFEC. IVA 100% ARREND. INM. P.N.	130,44
2.1.7.01.56	Retenciones del 70% IVA proveedores	3.378,93
2.1.7.01.57	RET. EFEC. IVA 30% COMPRA DE BIENES	1.000,58

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31/12/2022

Código	Cuenta	Ejercicio actual
2.1.7.03.	RETENCIONES EN LA FUENTE	4.059,81
2.1.7.03.03	RET. I.R. REC. 10% HONORARIOS, COMISIONES	580,69
2.1.7.03.04	RET. I.R. REC. 8% REM. TRABAJ. AUTON.	1.962,80
2.1.7.03.07	RET. I.R. REC. 2% REM. TRABAJ. AUTON.	2,45
2.1.7.03.08	RET. I.R. REC. 2.75% POR OTROS SERVICIOS	869,22
2.1.7.03.10	RET. I.R. REC. 1% TRANSP. PERS. CARGA	4,21
2.1.7.03.12	RET. I.R. REC. 1.75% TRANSF. BIENES CORPORAL	379,23
2.1.7.03.20	RET. I.R. REC. 8% ARREND. INM. PN. PS.	97,40
2.1.7.03.40	RET. I.R. REC. 1% OTROS	163,81
3	PATRIMONIO	217.982,56
3.1.	CAPITAL	12.402,00
3.1.1.	CAPITAL SOCIAL	12.402,00
3.1.1.01.	CAPITAL SUSCRITO Y/O ASIGNADO	12.402,00
3.1.1.01.01	Ing. Bruno Valarezo Correa	11.162,00
3.1.1.01.06	Dr. Carlos Miguel Valarezo Correa	1.240,00
3.4.	RESERVAS	2.423,26
3.4.1.	RESERVAS DE RESULTADOS	2.423,26
3.4.1.01.	RESERVA LEGAL	2.423,26
3.4.1.01.01	Reserva legal	2.423,26
3.6.	RESULTADOS ACUMULADOS	85.423,80
3.6.1.	GANANCIAS y/o PERDIDAS ACUMULADAS	85.423,80
3.6.1.01.	GANANCIAS ACUMULADAS	85.423,80
3.6.1.01.11	Utilidades acumuladas de ejercicios anteriores	85.423,80
3.7.	RESULTADOS DEL EJERCICIO	117.733,50
3.7.1.	GANANCIAS y/o PERDIDAS	117.733,50
3.7.1.01.	GANANCIAS y/o PERDIDAS NETA DEL PERIODO	117.733,50
3.7.1.01.01	Ganancias y/o (perdida) neta del ejercicio	117.733,50
	Total activo	750.199,19
	Total pasivo + patrimonio	750.199,19



CARRION PERALTA
MARIANA LUCIA
CONTADOR(A)



VALAREZO CORREA BRUNO
MAURICIO
GERENTE GENERAL



 **KRADAC Cia. Ltda.**
 RUC 1181234603001
 Calle Oliva Sur Andes 1100

Anexo 8. Estado de Resultados Integral año 2022

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Del 01/01/2022 al 31/12/2022

Código	Descripción	Saldo
4	INGRESOS	1.862.941,56
4.1.	VENTAS	1.853.296,17
4.1.1.	VENTA DE SERVICIOS	1.336.422,71
4.1.1.01.	CLIPP TAXI	537.512,49
4.1.1.01.03	CLIPP-Taxi - SERVICIO MENSUAL DE APLICATIVO PERSONALIZADO	167.773,38
4.1.1.01.05	CLIPP-Taxi - SERVICIO APLICATIVO TAXI	289.839,03
4.1.1.01.08	CLIPP-Taxi - LICENCIA DE CALL CENTER	11.597,15
4.1.1.01.09	CLIPP-Taxi - COMISION POR USO DE APLICATIVO	63,70
4.1.1.01.11	CLIPP-Taxi - INSCRIPCION	2.918,52
4.1.1.01.14	CLIPP-Taxi - DESARROLLO DE REQUERIMIENTOS EN SISTEMA	4.658,71
4.1.1.01.18	CLIPP-Taxi - PAUTAJE PUBLICITARIO	9.182,74
4.1.1.01.19	CLIPP-Taxi - SERVICIO DE SISTEMA DE MONITOREO SIRENA	1.499,96
4.1.1.01.25	CLIPP-Taxi - OTROS	15.374,05
4.1.1.01.26	CLIPP-Taxi - SERVICIO PLATAFORMA TECNOLOGICA CORPORATIVO TAXI	140,56
4.1.1.01.27	CLIPP-Taxi - PRESTACION DE PLATAFORMA TECNOLOGICA CORPORATIVO TAXI	5,69
4.1.1.01.28	CLIPP-Taxi - OPERACION DE PLATAFORMA CORPORATIVO TAXI	0,88
4.1.1.01.29	CLIPP-Taxi - USO DE PLATAFORMA POR PAGOS ELECTRONICOS	241,19
4.1.1.01.90	CLIPP-Taxi - SERVICIO DE APLICATIVO TAXI BOLIVIA	22.262,00
4.1.1.01.91	CLIPP-Taxi - SERVICIO DE APLICATIVO TAXI PERU	11.954,93
4.1.1.03.	CLIPP BUS	349.076,70
4.1.1.03.01	CLIPP-Buses - SERVICIO DE PLATAFORMA DE GESTION Y CONTROL DE F	157.805,78
4.1.1.03.02	CLIPP-Buses - SERVICIO DE TRANSMISION DE DATOS Y LICENCIA DE IA	9.704,00
4.1.1.03.03	CLIPP-Buses - SERVICIO DE PLATAFORMA DE GESTION Y CONTROL DE F	56.254,08
4.1.1.03.04	CLIPP-Buses - SERVICIO DE PLATAFORMA DE GESTION Y CONTROL DE F	74.725,00
4.1.1.03.05	CLIPP-Buses - SERVICIO DE PLATAFORMA	2.680,00
4.1.1.03.08	CLIPP-Buses - TARIFA BASE DE SERVICIO DE PLATAFORMA DE GESTION	121,50
4.1.1.03.09	CLIPP-Buses - SERVICIO DE PLATAFORMA DE GESTION Y CONTROL DE F	19.919,30
4.1.1.03.10	CLIPP-Buses - SERVICIO MANTENIMIENTO E INSTALACION DE EQUIPOS	17.833,04
4.1.1.03.90	CLIPP-Buses - SERVICIO DE PLATAFORMA COLOMBIA	10.034,00
4.1.1.05.	CLIPP	41.038,34
4.1.1.05.01	CLIPP- SERVICIO APLICATIVO INSCRIPCION - LOCALES	-1.428,78
4.1.1.05.02	CLIPP - SERVICIO APLICATIVO RECARGAS - CLIPPERS	15.142,28
4.1.1.05.03	CLIPP- SERVICIO APLICATIVO MEMBRESIA	5.105,69
4.1.1.05.04	CLIPP - SERVICIO APLICATIVO MENSUAL COMISION - LOCALES	16.858,67
4.1.1.05.05	CLIPP - SERVICIO APLICATIVO MENSUAL FUJO - LOCALES	807,05
4.1.1.05.10	CLIPP - DESARROLLO DE SOFTWARE	-4.175,00
4.1.1.05.11	CLIPP - SERVICIO MENSUAL DE USO DE PLATAFORMA	797,01
4.1.1.05.13	Clipp - COMISION POR ENTRADAS A EVENTOS DEPORTIVOS	2.486,38
4.1.1.05.14	Clipp - COMISION POR ENTRADAS A EVENTOS SOCIO CULTURALES	4.574,85
4.1.1.05.25	CLIPP - OTROS SERVICIOS	870,19
4.1.1.06.	CLIPP KPARKING	70.618,72


KRADAC CIA. LTDA.
 RUC: 1191734809001
 Calle Ocho Sur #1000 - Esmeraldas

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Del 01/01/2022 al 31/12/2022

Código	Descripción	Saldo
5.1.1.45.08	SERVICIO GPRS CNT	-37.415,83
5.1.1.45.10	PLAN CORPORATIVO DE VOZ Y DATOS	-14.210,72
5.1.1.45.11	SERVICIO GPRS CLARO	-47.750,30
5.1.1.45.15	OTRAS PLATAFORMAS	-320,00
5.1.1.46.	SERVICIOS DIGITALES	-72.515,41
5.1.1.46.01	CORREO ELECTRONICO GOOGLE	-2.433,93
5.1.1.46.02	MAILJET	-2.092,34
5.1.1.46.03	MAPBOX	-12.692,00
5.1.1.46.04	DIGITALOCEAN	-1.660,74
5.1.1.46.05	SALA DE REUNIONES ZOOM.US	-89,88
5.1.1.46.06	REPOSITORIO DESARROLADORES ATlassian	-1.936,50
5.1.1.46.07	REPOSITORIO DISEÑO MEGAPRO	-58,25
5.1.1.46.08	SIRENA US.STRIPE	-5.278,00
5.1.1.46.11	MAPAS GOOGLE MAPS	-1.575,83
5.1.1.46.12	REPOSITORIO APPLE STORE	-198,00
5.1.1.46.13	LUCIDCHART	-119,40
5.1.1.46.14	DROPBOX	-119,88
5.1.1.46.15	IWANTMYNAME	-100,00
5.1.1.46.16	SERVIDORES IBM	-38.488,02
5.1.1.46.17	PLATZI EXPRESS	-229,00
5.1.1.46.18	GODADDY	-543,74
5.1.1.46.19	ALMACENAMIENTO GOOGLE CLOUD	-3.517,21
5.1.1.46.20	Mapas Open Street Map	-126,07
5.1.1.46.21	MIRO	-432,68
5.1.1.46.22	Amazon web services	-355,62
5.1.1.46.23	HereMaps	-468,32
5.1.1.47.	PROMOCION Y PUBLICIDAD	-7.282,98
5.1.1.47.01	PUBLIC. RADIAL	-200,00
5.1.1.47.06	PROMOCIONES Y PUBLICIDAD	-3.583,58
5.1.1.47.07	PUBLICIDAD DIGITAL FACEBOOK	-2.294,67
5.1.1.47.09	PUBLICIDAD DIGITAL LINKEDIN	-399,90
5.1.1.47.11	Herramientas digitales publicitarias	-198,00
5.1.1.47.12	Gestion de dominios digitales	-606,83
5.1.1.51.	TRANSPORTE DE MERCADERIA	-21.124,76
5.1.1.51.01	FLETES	-11.439,91
5.1.1.51.02	GASTOS DE NACIONALIZACION	-8.294,85
5.1.1.51.07	COURIER	-1.390,00
5.1.1.53.	GESTION ADMINISTRATIVA	-1.570,58
5.1.1.53.02	CONTRIBUCIONES, TAZAS	-208,00
5.1.1.53.03	ATENCIONES CLIENTES	-946,37
5.1.1.53.05	ATENCION TRABAJADORES	-416,21
5.1.1.55.	IMPUESTOS - TAZAS Y CONTRIBUCIONES	-27,15

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Del 01/01/2022 al 31/12/2022

Código	Descripción	Saldo
5.1.1.55.01	TASAS MUNICIPALES Y REGISTROS	-27,15
5.1.1.57.	GASTOS DE VIAJE (ADMINISTRATIVOS)	-10.744,93
5.1.1.57.01	MOVILIZACION	-5.261,08
5.1.1.57.03	ALIMENTACION	-2.930,39
5.1.1.57.07	HOSPEDAJE	-2.553,46
5.1.1.61.	GASTO DEPRECIACION PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	-5.336,16
5.1.1.61.03	Gasto Depreciación Muebles y Enseres	-862,09
5.1.1.61.04	Gasto Depreciación Maquinaria y Equipos Producción	-241,20
5.1.1.61.05	Gastos Depreciación Equipo de Oficina	-442,04
5.1.1.61.06	Gasto Depreciación Eq. Computación, Comunicación y Software	-2.390,83
5.1.1.61.08	Gasto Depreciación Vehículo	-1.400,00
5.1.1.63.	DEPRECIACION ACELERADA	-5.015,25
5.1.1.63.06	EQUIPO DE COMPUTACION, COMUNICACION Y SOFTWARE	-5.015,25
5.1.1.71.	COSTO DE VENTAS (INVENTARIOS)	-340.216,92
5.1.1.71.01	COSTO DE VENTAS (Dispositivos electronicos)	-340.216,92
5.2.	GASTOS	-85.602,17
5.2.1.	GASTOS ADMINISTRACION	-85.602,17
5.2.1.11.	PAGOS AL PERSONAL	-1.736,52
5.2.1.11.06	Capacitaciones	-1.736,52
5.2.1.17.	SEGURIDAD SOCIAL	-319,90
5.2.1.17.04	Aportes IESS Asumidos	-319,90
5.2.1.21.	HONORARIOS NACIONALES	-1.348,27
5.2.1.21.03	HONORARIOS CONTADOR	-160,71
5.2.1.21.07	HONORARIOS ABOGADO	-696,34
5.2.1.21.09	NOTARIOS	-491,22
5.2.1.25.	ARRIEND. INMUEBLES	-13.413,32
5.2.1.25.01	ARRIENDO A PERSONAS NATURALES	-13.368,32
5.2.1.25.03	ARRIENDO A SOCIEDADES	-45,00
5.2.1.31.	COMBUSTIBES Y LUBRICANTES	-498,33
5.2.1.31.03	GASOLINA	-498,33
5.2.1.33.	CONSUMOS	-3.008,86
5.2.1.33.02	Implementos e insumos de bioseguridad	-24,01
5.2.1.33.03	MATERIALES HERRAMIENTAS Y EQUIPOS	-1.212,14
5.2.1.33.07	UNIFORMES Y EQUIPO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	-351,05
5.2.1.33.09	MATERIALES Y ACCESORIOS PARA LIMPIEZA	-449,42
5.2.1.33.11	SUMINISTROS Y MATERIALES DE OFICINA	-951,69
5.2.1.33.12	Suministros y farmacos médicos	-20,55
5.2.1.41.	SERVICIOS BASICOS	-264,37
5.2.1.41.05	TELEFONO	-63,61
5.2.1.41.09	AGUA POTABLE	-200,76
5.2.1.43.	SERVICIOS PERSONALES	-24.555,27
5.2.1.43.03	SERVICIOS PRESTADOS	-20.951,84

KRADAC CIA. LTDA.
RUC 1191734609001
Calle 25 y Avenida 17 de Agosto

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Del 01/01/2022 al 31/12/2022

Código	Descripción	Saldo
5.2.1.43.05	SERVICIOS ARTESANAL	-90,00
5.2.1.43.09	REPARACION Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULO	-1.885,76
5.2.1.43.10	REPARACION Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES	-1.152,99
5.2.1.43.11	REPARACION Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN	-474,68
5.2.1.45.	SERVICIOS SOCIEDADES	-2.669,80
5.2.1.45.02	SOFTWARE IMPERIUM	-2.669,80
5.2.1.51.	SEGUROS	-1.316,05
5.2.1.51.11	SEG. RESPONS. CIVIL	-1.316,05
5.2.1.53.	GESTION ADMINISTRATIVA	-11.075,99
5.2.1.53.03	ATENCIONES CLIENTES	-1.354,31
5.2.1.53.04	ATENCION PROVEEDORES	-661,25
5.2.1.53.05	ATENCION TRABAJADORES	-8.972,85
5.2.1.53.06	PROPINAS	-87,58
5.2.1.55.	IMPUESTOS - TAZAS Y CONTRIBUCIONES	-8.225,92
5.2.1.55.01	TASAS MUNICIPALES Y REGISTROS	-215,05
5.2.1.55.03	CONTRIBUCION SUPER DE COMPAÑIAS	-569,55
5.2.1.55.04	Impuesto a la Salida de Divisas	-5.347,54
5.2.1.55.06	CUOTAS Y SUSCRIPCIONES	-1.046,80
5.2.1.55.07	Tasas, Patentes y Permisos varios	-669,95
5.2.1.55.50	IVA GESTION ADMINISTRATIVA AL GASTO	-377,03
5.2.1.57.	GASTOS DE VIAJE (ADMINISTRATIVOS)	-17.169,57
5.2.1.57.01	MOVILIZACION	-11.929,63
5.2.1.57.03	ALIMENTACION	-2.313,50
5.2.1.57.07	HOSPEDAJE	-2.926,44
5.3.	GASTOS DE VENTAS	-161.995,17
5.3.1.	DEPARTAMENTO DE VENTAS	-161.995,17
5.3.1.33.	CONSUMOS	-292,58
5.3.1.33.03	MATERIALES HERRAMIENTAS Y EQUIPOS	-292,58
5.3.1.43.	SERVICIOS PERSONALES	-138.422,21
5.3.1.43.03	SERVICIOS PRESTADOS	-3.159,02
5.3.1.43.04	COMISION VENTA	-135.263,19
5.3.1.45.	SERVICIOS SOCIEDADES	-6.779,72
5.3.1.45.11	RECARGAS A CELULARES CLIPP	-6.779,72
5.3.1.47.	PROMOCION Y PUBLICIDAD	-15.880,08
5.3.1.47.03	PUBLIC. ESCRITA	-490,00
5.3.1.47.06	PROMOCIONES Y PUBLICIDAD	-10.940,76
5.3.1.47.07	PUBLIC. DIGITAL	-350,00
5.3.1.47.08	PUBLICIDAD DIGITAL GOOGLE ADS	-3.970,31
5.3.1.47.09	PUBLICIDAD DIGITAL FACEBOOK	-129,01
5.3.1.53.	GESTION ADMINISTRATIVA	-620,58
5.3.1.53.02	CONTRIBUCIONES, TAZAS	-101,59
5.3.1.53.03	ATENCIONES CLIENTES	-489,97

KRADAC CIA. LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Del 01/01/2022 al 31/12/2022

Código	Descripción	Saldo
5.3.1.53.05	ATENCION TRABAJADORES	-29,02
5.7.	GASTOS FINANCIEROS	-19.811,06
5.7.1.	GASTOS FINANCIEROS MATRIZ	-19.811,06
5.7.1.01.	COSTOS DE TRANSACCIÓN BANCARIAS	-19.811,06
5.7.1.01.01	SERVICIOS BANCARIOS	-7.780,68
5.7.1.01.03	COMISION BANCARIA	-5.016,13
5.7.1.01.04	INTERESES BANCARIOS	-7.014,25
5.8.	OTROS GASTOS NO DEDUCIBLES	-3.974,51
5.8.8.	OTROS GASTOS NO DEDUCIBLES	-3.974,51
5.8.8.01.	GASTOS NO DEDUCIBLES	-3.974,51
5.8.8.01.01	GASTOS NO DEDUCIBLES	-839,81
5.8.8.01.02	Multas e Intereses organismos de control	-924,66
5.8.8.01.04	Impuestos o Retenciones asumidas	-0,09
5.8.8.01.05	Donaciones y Contribuciones	-2.200,56
5.8.8.01.06	Multas, Mora e Intereses varios	-9,39
	RESULTADO DEL EJERCICIO	117.733,50

CARRION PERALTA MARIANA LUCIA
CONTADOR(A)

VALAREZO CORREA BRUNO MAURICIO
GERENTE GENERAL

