



UNIVERSIDAD CATÓLICA

DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TÍTULO:

FACTORES QUE AFECTAN LA EFICACIA DE LAS AUDITORIAS
INTERNAS EN LAS AEROLINEAS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

AUTOR:

PALADINES YAGER LUZ ELENA

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TUTOR:

CPA: LUCIO ORTIZ JORGE, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

07 de marzo del 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por:
PALADINES YAGER LUZ ELENA, como requerimiento parcial para la
obtención del Título de: **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.**

TUTOR

CPA: LUCIO ORTIZ JORGE, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

CPA. VERA SALAS, LAURA, MGS.

Guayaquil, a los 07 días del mes de marzo del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Paladines Yager Luz Elena

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación “Factores que afectan la eficacia de las Auditorías Internas en las aerolíneas en la ciudad de Guayaquil” Previa a la obtención del Título de: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 07 días del mes de marzo del año 2018

AUTOR

PALADINES YAGER LUZ ELENA



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORIZACIÓN

Yo, Paladines Yager Luz Elena

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación “Factores que afectan la eficacia de las Auditorías Internas en las aerolíneas en la ciudad de Guayaquil”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 07 días del mes de marzo del año 2018

AUTOR:

PALADINES YAGER LUZ ELENA

REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, a sidebar shows document details: 'Documento: Paladines_Luz_final.docx (D35790803)', 'Presentado: 2018-02-20 21:52 (-05:00)', 'Presentado por: lepy.94@hotmail.com', 'Recibido: pedro.samaniego.ucsg@analysis.urkund.com', and 'Mensaje: 159 Mostrar el mensaje completo'. The main area shows a 'Lista de fuentes' (List of sources) table with columns for 'Categoría' and 'Enlace/nombre de archivo'. The table lists five sources with checkboxes for selection. At the bottom, a status bar shows '0 Advertencias', 'Reiniciar', 'Exportar', and 'Compartir' options.

Categoría	Enlace/nombre de archivo	
	https://www.latam.com/es_ec/conocenos/historia/	<input type="checkbox"/>
	TESIS PROPUESTA DE UN PLAN DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACION PARA LA CERTIFICACION...	<input type="checkbox"/>
	http://www.pasionporvolar.com/el-handling-servicio-de-mantenimiento-de-aviones/	<input type="checkbox"/>
	https://tame.com.ec/index.php/es/16-espanol/tame-ep/	<input type="checkbox"/>
	https://www.meteorologiaenred.com/como-se-forman-las-nubes.html	<input type="checkbox"/>
	https://www.avianca.com/ec/es/nuestra-compania/informacion-institucional/perfil-corporativo	<input type="checkbox"/>

<https://secure.urkund.com/view/35203804-585245-770643#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWyMqgFAA==>

TUTOR

CPA: Lucio Ortiz Jorge, Mgs

AGRADECIMIENTO

Agradezco inmensamente a Dios por ser lo más maravilloso que hay en el mundo y por iluminarme día a día para poder cumplir cada una de mis metas.

A mi mamá María Elena Yager Fuentes y a mi tío Jorge Roberto Mena Calderón por siempre apoyarme en todo y estar empujándome hacer las cosas bien, gracias a ellos he llegado a ser lo que soy.

A mi tutor CPA Jorge Lucio por ser mi guía en todo lo necesario para culminar mi trabajo de titulación.

A la Universidad Católica Santiago de Guayaquil y a mis maestros por sus mejores esfuerzos que se han destacado tras casi 5 años de mi carrera profesional.

LUZ ELENA PALADINES YAGER

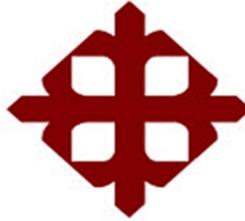
DEDICATORIA

Dedico esta tesis principalmente a mi papá Oscar Darío Paladines Morán que desde el cielo me enseñó a darle amor a todos mis esfuerzos.

A Dios, mi mamá María Yager, mi tío Roberto Mena, esposo Yordy Peñafiel y a mi más grande tesoro mi hijo Liam porque siempre estuvieron ahí constantemente a mi lado apoyándome tanto en la parte moral como espiritual para llegar a ser una excelente profesional.

A mis incondicionales amigos y familia en general por el apoyo que siempre me brindaron en todo el transcurso de mi carrera.

LUZ ELENA PALADINES YAGER



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA CPA.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

CPA. VERA SALAS, LAURA, MGS.

DIRECTORA DE LA CARRERA

CPA. JURADO REYES, PEDRO OMAR, MBA.

COORDINADOR DE LA CARRERA

ING. VERA, RODDY.

OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA CPA.

CALIFICACION

CPA: LUCIO ORTIZ JORGE, Mgs.

TUTOR

ÌNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	XVIII
INTRODUCCIÓN	2
Antecedentes del proyecto	4
Inicios de las Aerolíneas a nivel mundial	4
Breve historia de las aerolíneas nacionales del Ecuador	4
Tipos de vuelos	5
<input type="checkbox"/> Vuelos regulares.....	6
<input type="checkbox"/> Vuelos chárter	6
<input type="checkbox"/> Vuelos ida y vuelta	6
Ventajas y desventajas de los transportes aéreos	7
Ventajas	7
<input type="checkbox"/> Tiempo y velocidad.....	7
<input type="checkbox"/> Seguridad	7
<input type="checkbox"/> Cobertura o alcances	7
Desventajas	7
<input type="checkbox"/> Coste	7
<input type="checkbox"/> Capacidad de almacenaje y carga	7
<input type="checkbox"/> Climatología	8
Tipos de nubes	10
Clasificación de las nubes	12
Aeropuerto en el Ecuador	13
Breve historia del Aeropuerto de Guayaquil	13
Planteamiento del Problema	14
Objetivos	15
Objetivo General	15
Objetivos Especificos	15

Justificación	15
Definición de términos.....	16
Limitación y delimitación.....	18
CAPITULO 1.....	20
MARCO TEÓRICO	20
¿Qué es Auditoría?	20
Información y criterio	20
Recopilación y evaluación de evidencia	20
Tipos de Auditoría	21
Auditoría tributaria	21
Auditoría financiera	21
Auditoría administrativa	21
Auditoría Integral	21
Auditoría Gubernamental	22
Auditoría Interna.....	22
Auditoría Externa.....	22
Auditoría Interna.....	22
¿Qué es Auditoría interna?	22
Importancia de la Auditoría Interna	22
Objetivos de la Auditoría Interna	23
Control Interno	23
División del control interno	24
Importancia del control interno	25
Objetivos del Control Interno	25
Procedimiento del control interno	25
Métodos para evaluar el control interno	26
MARCO REFERENCIAL	27
TAME – AEROLINEA 1	27

Misión.....	28
Visión.....	28
Valores empresariales.....	28
Aerolíneas Socias	29
Flota.....	30
Organigrama Tame EP	31
LATAM – AEROLINEA 2.....	32
Misión.....	35
Visión.....	35
Valores corporativos.....	35
Flota.....	36
Organigrama Latam Airlines.....	37
AVIANCA – AEROLINEA 3	38
Perfil corporativo	38
Responsabilidad Social	39
Flota.....	39
Organigrama	43
KLM Royal Dutch Airlines.....	43
Misión.....	44
Visión.....	44
Flota.....	44
AIR EUROPA.....	46
Compromiso	47
Flota.....	47
COPA AIRLINES	49
Responsabilidad Social	49
Flota.....	50
AMERICAN AIRLINES	50
Compromiso con el cliente	51
Flota.....	53

AVIOR AIRLINES	54
Misión.....	54
Visión.....	55
Valores.....	55
Flota.....	55
<i>CAPITULO 2.....</i>	58
<i>MARCO METODOLÓGICO.....</i>	58
Metodología de investigación	58
Métodos de investigación.....	59
Cuantitativo	59
Cualitativo.....	59
Procedimientos de investigación	60
Procedimiento cualitativo	60
Método descriptivo	60
Diseño de investigación	61
Datos	62
Alcance	62
Población	62
Muestra.....	62
<i>CAPITULO 3.....</i>	63
<i>ANÁLISIS DE LAS ÁREAS CRÍTICAS DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS..</i>	63
Análisis de los procesos realizados en el área de mantenimiento de los aviones.....	63
Tipos de mantenimiento	65
Flujograma para la selección de tareas de mantenimiento	66
Causas de las fallas que se presentan a diario en un avión comercial	67
Participación del Auditor Interno.....	68

Análisis de los procesos realizados en el área de reservación de vuelos.....	69
Tipos de reserva.....	69
Procedimientos para adquirir pasajes (ambiente de control)	70
Procedimientos operativos entre el departamento de reservación de vuelos y el departamento de tesorería.....	70
Participación del Auditor Interno.....	72
Análisis de los procesos realizados en el área de ventas de boletos de vuelo.....	72
Procedimientos a cumplir (Ambiente de control)	73
Participación del Auditor Interno.....	73
<i>Análisis del rol del auditor interno</i>	<i>74</i>
Diseño y distribución de las actividades del Auditor Interno.....	75
Resultados de entrevistas verbales abiertas con los Gerentes de Auditoría Interna y responsables de cada departamento evaluado ..	76
Cuadro resumen de los factores que afectan la eficacia en la Auditoría Interna detectados en las entrevistas verbales realizadas en las Aerolíneas 1, 2 y 3.	77
Propuesta para evitar factores que afectan la eficacia en las Auditorías Internas.....	78
Ventajas de la propuesta	79
<i>CONCLUSIONES</i>	<i>80</i>
<i>RECOMENDACIONES.....</i>	<i>81</i>
<i>REFERENCIAS</i>	<i>82</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Aire frío o aire caliente	8
Figura 2: Relación entre humedad relativa y temperatura	9
Figura 3: Turbulencia causada por construcciones hechas por el hombre	9
Figura 4: Turbulencia en regiones montañosas	10
Figura 5: Movimiento y turbulencia de una tormenta madura	10
Figura 6: Tipos de nubes	11
Figura 7: Logotipo TAME	28
Figura 8: Flota TAME	30
Figura 9: Estructura Orgánica Funcional TAME EP	31
Figura 10: Lan Chile	32
Figura 11: Logotipo TAM Fidelidade	33
Figura 12: Logotipo LAN Oneworld	33
Figura 13: Logotipo LATAM AIRLINES	35
Figura 14: Flota Latam Airlines	36
Figura 15: Organigrama Funcional LATAM	37
Figura 16: Logotipo Avianca	38
Figura 17: Flota Avianca	42
Figura 18: Organigrama estructural Avianca	43
Figura 19: Logotipo KLM	44
Figura 20: Flota KLM	45
Figura 21: Logotipo Air Europa	46
Figura 22: Flota Air Europa	48
Figura 23: Logotipo Copa Airlines	49
Figura 24: Flota Copa Airlines	50
Figura 25: Logotipo American Airlines	51
Figura 26: Flota American Airlines	53
Figura 27: Logotipo Avior Airlines	54
Figura 28: Flota Avior Airlines	57
Figura 29: Partes de un avión necesarias de mantenimiento	63
Figura 30: Flujograma de tareas	66

Figura 31: Procedimientos de reservas de vuelo	69
Figura 32: Flujograma del procedimiento para reservación de vuelos.....	71
Figura 33: Actividades de los Auditores Internos	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Historia de las Aerolíneas en el Ecuador	5
Tabla 2: Aeropuerto con servicio regular	13
Tabla 3: Aeropuertos cerrados o sin servicios	13
Tabla 4: Aerolíneas Socias TAME	29
Tabla 5: Factores que afectan las Auditorías Internas	77

RESUMEN

En este trabajo de titulación se hace un análisis de los factores que afectan la eficacia de las Auditorías Internas en tres compañías aéreas. Se comenta sobre la historia de la aviación a nivel mundial y en Guayaquil, también se conoce los tipos de vuelos que brindan cada una de estas aerolíneas.

La investigación que se sustenta en este trabajo se realizó dentro de la ciudad de Guayaquil, en donde la metodología de investigación fue con un procedimiento cualitativo mediante entrevistas abiertas verbalmente con tres Gerentes de Auditoría y representantes de cada departamento, en el que se hizo su respectiva evaluación de áreas críticas en las aerolíneas que se tomó como muestra.

Los resultados obtenidos mediante las entrevistas verbales abiertas muestran que estas tres aerolíneas presentan mala organización en los departamentos, por lo requieren mantener un control eficaz por parte de la Auditoría Interna para poder evaluar de manera independiente y objetiva sus actividades. De esta manera los Auditores brindarán observaciones proporcionando un servicio más efectivo a la Directiva de las aerolíneas acerca de los procesos evaluados en el periodo auditado.

Palabras Claves: Auditoría Interna, Control Interno, Deficiencias.

INTRODUCCIÓN

Las aerolíneas son compañías que han innovado el progreso económico y social en el que se conectan personas, países y culturas. En el aeropuerto de Guayaquil contamos con la aerolínea nacional Tame y aerolíneas internacionales como Latam, Avianca, KLM Royal Dutch Airlines, Air Europa, Copa Airlines, American Airlines y Avior Airlines.

Hoy en día, se encuentra en aprobación de una nueva aerolínea llamada Equinoctial Air que se dedicará a vuelos Chárter que tendrá límite de operación desde Ecuador a países como México, España, Estados Unidos, Argentina, Bolivia, Uruguay y Venezuela.

Las compañías que prestan el servicio de transporte aéreo, por sus distintas actividades de transportación de pasajeros y cargas, una de las ahora destacadas es la transportación de animales. Estas aerolíneas deberían asegurarse de que cada proceso que cumplen las auditorías internas sea eficaz y eficiente porque es donde se evalúa fortalezas y debilidades de las evidencias otorgadas de los cumplimientos de las actividades o procesos designados.

Tame - Aerolínea 1 fundada en 1962, fue creciendo progresivamente cubriendo 14 destinos en Ecuador y uno en el exterior en el que transportaban más de 3.000 pasajeros. Es importante saber que aunque forme parte del Estado no recibe aportaciones gubernamentales y sus ingresos son los únicos recibidos de su propia actividad.

Latam Airlines Group – Aerolínea 2 se formó en el año 2002 con el nombre LAN Airlines con vuelos internacionales desde Ecuador hacia varios países. El 13 de agosto de 2010 se fusionó con la aerolínea brasileña TAM Líneas Aéreas, tomando como nombre actualmente LATAM Airlines Group.

Avianca - Aerolínea 3 con bandera Colombiana, considerada una de las más grandes de Sudamérica. Tras una crisis económica por la caída de las Torres Gemelas ocurrido el 11 de septiembre del 2001 hizo que la compañía tomara la decisión de formar alianza con Aces disolviéndose en el año 2003 y haciendo que en el 2004 fuera vendida a Synergy Group.

En la actividad aeronáutica existen palabras o términos en inglés usados diariamente debido a que los manuales que tanto los pilotos como los aviones poseen este idioma, es requisito indispensable que todo personal de operaciones como administrativas lo pueda dominar. Cabe recalcar que a lo largo de este proyecto se mencionarán dichas palabras en la sección de definición de términos.

Este trabajo de titulación tiene como finalidad poder identificar cuáles son los diversos factores que afectan la eficacia de las auditorías internas dentro de las aerolíneas de la ciudad de Guayaquil, de tal forma que sea capaz de proporcionar recomendaciones que sirva a la gerencia como a los auditores externos.

Antecedentes del proyecto

Inicios de las Aerolíneas a nivel mundial

La historia de la aviación comercial comienza el 5 de febrero de 1919 tras el fin de la primera Guerra Mundial, en el cual está la primera aerolínea llamada Deutsche Luft-Reederei que fue adaptada para vuelos comerciales en el que unos meses atrás se hizo una incursión aérea sobre Londres.

Unos meses después se fundó KLM, aerolínea holandesa, que comenzó con vuelos comerciales en Inglaterra y Francia el cual resultó de muy bajo déficit porque era muy escaso de pasajeros.

Dentro de ese mismo año, se fundó Avianca bajo el nombre de SCADTA siendo una aerolínea colombiana que tiene un hub en el aeropuerto bogotano, que vuela desde principales ciudades de América y algunos destinos europeos.

Breve historia de las aerolíneas nacionales del Ecuador

El primer avión llamado "Patria I" llega al Ecuador en 1913 volando sobre la ciudad de Guayaquil en 1913. En 1920, llega a Guayaquil Adolfo Bossio quien había adquirido con sus ahorros un antiguo avión de combate.

En 1920 el dueño del periódico "El Telégrafo" formaliza contrato con el señor Bossio para adquirir un avión con el propósito de hacerse cargo de todos los gastos que amerite el vuelo.

El 8 de Agosto de 1920 el Presidente de la República y los funcionarios del gobierno realizan el primer vuelo del "Telégrafo", haciendo maniobras sobre el campo de aviación y logrando elevarse hasta 1800 metros de altitud.

El primer vuelo de navegación fue el 4 de noviembre de 1920 sobre la cordillera de los Andes desde Guayaquil hasta Cuenca transportando correo y tomó 1 hora 55 minutos.

El 26 noviembre del mismo año aterriza en Latacunga pensando que había llegado a Quito, reanuda su viaje y aterriza en la capital sobre los campos de Iñaquito donde una multitud se reúne para recibirlo.

El 9 de octubre de 1920 el Congreso Nacional decreta la construcción de la primera escuela de aviación para cual llaman a Elia Liut para que se haga cargo de ella. Con decreto del 13 de julio de 1925 se adscribe a esta escuela el Ministerio de Guerra y Marina, dejando a los militares el control de toda actividad aeronáutica. (José Dávila, 2015)

ALIAS	NOMBRE	IATA	BASE	FECHA	STATUS
AeroAmazónico	Aero Amazónico		Coca	1988 - 1991	Extinta
Air Ecuador	Air Ecuador S.A.	N5	Quito		Inactiva
ARISCA Jet Cargo	Aéreo Intercontinental S.A.		Guayaquil	1993 - 1994	Extinta
ATESA	Aéreo Transportes Ecuatorianos S.A.		Quito	1948 - 1949	Extinta
Cóndor	Aerolíneas Condor		Quito		Extinta
AeroGal	Aerolíneas Galapagos S.A.	2K	Quito	1985	Activa
ANDES	Aerolíneas Nacionales del Ecuador S.A.	ED	Guayaquil	1966 - 1998	Extinta
Aeropacífico	Aeropacífico		Guayaquil		Inactiva
AECA	Aeroservicios Ecuatorianos C.A.	2A	Guayaquil	1980 - 2000	Extinta
ATESA	Aerotaxis Ecuatorianos S.A.		Quito	1960	Extinta
Aero Shell	Aero Shell Compañía de Aviación Ecuatoriana		Shell Mera	1987 - 2001	Extinta
AREA Ecuador	Aerovías Ecuatorianas S.A.	RE	Quito	1949 - 1972	Extinta
ANDESA	Aerovías Nacionales del Ecuador S.A.		Quito	1946 - 1947	Extinta
Austro Aéreo	Austro Aéreo		Cuenca	1996 - 2003	Extinta
Aviopacífico	Aviopacífico		Guayaquil	1986	Extinta
AeroAmazonas	Compañía de Aviación Aero Amazonas		Quito	1967 - 1971	Extinta
Ecuatoriana	Compañía Ecuatoriana de Aviación	EU	Quito	1957 - 2005	Extinta
Icaro	Instituto Civil Aeronautico	X8	Quito	1971	Activa
LIA	Línea Internacional Aerea		Quito	1958 - 1961	Extinta
Saéreo	Saéreo		Quito		Activa
SAN	Servicio Aéreo Nacionales	WB	Cuenca	1964 - 1999	Extinta
SANTA	Servicios Aéreos Nacionales Territoriales Andes		Quito	1949 - 1950	Extinta
Saeta	Sociedad Anonima Ecuatoriana de Transportes Aéreos	EH	Guayaquil	1966 - 2000	Extinta
Trans Am	Trans Am Aero Express del Ecuador (DHL)	7T	Guayaquil	1991	Activa
Transandina	Transandina Ecuador		Quito		Extinta
TAME	Transportes Aéreos Militares Ecuatorianos	EQ	Quito	1962	Activa
TAO	Transportes Aéreos Orientales		Quito	1948	Activa
VIP	Vuelos Internos Privados S.A.		Quito	1997	Activa

Tabla 1: Aerolíneas nacionales

Fuente: Historia aviación, 2015

Tipos de vuelos

La aviación se clasifica con vuelos diferentes como:

- **Vuelos regulares**

Vuelos populares por ser ofertados y con bastante tiempo de anticipación.

- **Vuelos chárter**

No corresponden a un vuelo comercial con horario regular, se caracteriza por alquilar a personas de forma privada.

- **Vuelos ida y vuelta**

Se utiliza mucho como estrategia de marketing para la compra de vuelos redondo (ida y vuelta) ya que fidelizan al pasajero para volver en la misma aerolínea.

- **Vuelos Low cost**

Son vuelos económicos que tienen los precios más bajos debido a una serie de comodidades que son quitados del servicio regular como la numeración de asientos, servicio a bordo con pago extra, etc.

- **Vuelos Internacionales**

Destinos con ciudades distintas a la del país en el que se realiza el embarque.

- **Vuelos nacionales o vuelos de cabotaje**

Vuelo común y corriente que se realizan dentro del país. No necesita trámites de aduana o migraciones, se denomina como “vuelo doméstico”.

Ventajas y desventajas de los transportes aéreos

Ventajas

- **Tiempo y velocidad**

Minimiza el tiempo de viaje del pasajero o de la carga añadiéndole una velocidad superior con respecto a otros medios de transportes como puede ser el marítimo o terrestre.

- **Seguridad**

Debido a la posibilidad de robo, pérdida o extravío de mercadería es muy reducida.

- ❖ El riesgo de accidente aéreo es mínimo.
- ❖ Es poco probable que surjan inconvenientes durante el envío de la mercancía.
- ❖ Las regulaciones de entrega son muy estrictas en los aeropuertos por lo que ofrece seguridad en la entrega de la mercancía.

- **Cobertura o alcances**

Capacidad de ir a destinos sin acceso al mar, facilitan el alcance directo a otras vías.

Desventajas

- **Coste**

Transportación más cara en comparación a otros medios de transporte. Es decir, si comparamos con un buque demora más días pero es económico, caso contrario que en los vuelos es en pocos días pero es más caro.

- **Capacidad de almacenaje y carga**

Cuenta con una capacidad inferior en comparación a la de un buque, se evita productos pesados y voluminosos.

- **Climatología**

El factor clima afecta con mayor frecuencia e intensidad en la performance del avión y la seguridad de sus vuelos causando retrasos a la hora de transportar pasajeros o cargas.

Entre los problemas más comunes que afectan vuelos locales o de larga travesía son los siguientes:

- ❖ **Temperatura:** frío o calor, el agua puede cambiar de un estado a otro.



Figura 1: Aire frío o aire caliente

Fuente: (FEDERAL AVIATION ADMINISTRATION, 2008)

- ❖ **Humedad:** húmedo o seco, se refiere a la cantidad de vapor de agua presente en la atmósfera.

Cambio de estado: intercambio de calor en la atmosfera.

- ✓ Fusión (sólido a líquido): libera 80 calorías por gramo de agua.
- ✓ Solidificación (líquido a sólido): absorbe 80 calorías por gramo
- ✓ Evaporación (líquido a gaseoso): absorbe 597 calorías por gramo
- ✓ Condensación (Gaseoso a líquido): libera 597 calorías por gramo.

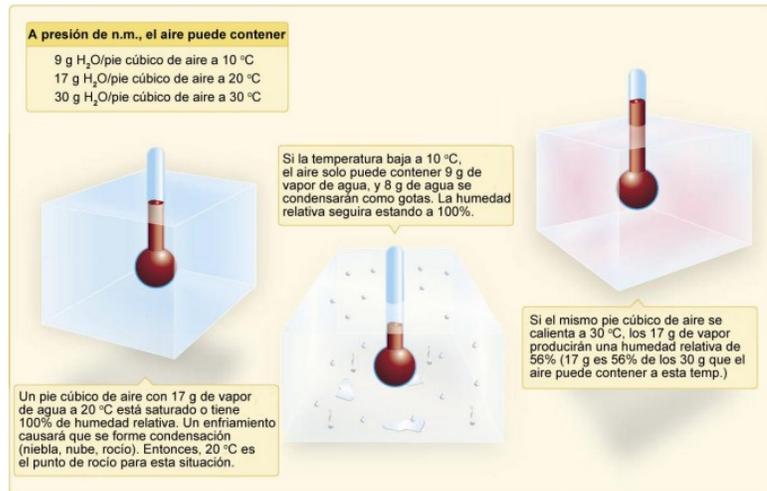


Figura 2: Relación entre humedad relativa y temperatura

Fuente: (FEDERAL AVIATION ADMINISTRATION, 2008)

- ❖ **Velocidad del viento:** carga o tormenta, las obstrucciones en el suelo afectan el flujo del viento siendo un peligro no visible. Estas obstrucciones son: estructuras hechas por el hombre como hangares, montañas, etc.



Figura 3: Turbulencia causada por construcciones hechas por el hombre

Fuente: (FEDERAL AVIATION ADMINISTRATION, 2008)



Figura 4: Turbulencia en regiones montañosas

Fuente: (FEDERAL AVIATION ADMINISTRATION, 2008)

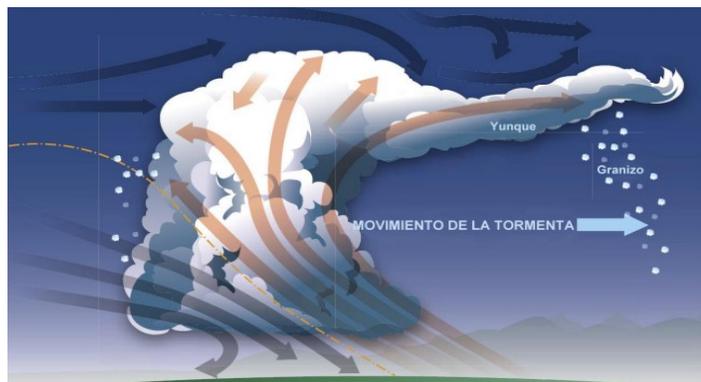


Figura 5: Movimiento y turbulencia de una tormenta madura

Fuente: (FEDERAL AVIATION ADMINISTRATION, 2008)

- ❖ **Visibilidad:** nítido o turbio, relación entre nubes y techos que son capas de nubes más bajas reportadas con claros (broken) o cubierto (overcast), o la visibilidad vertical en un oscurecimiento como niebla o neblina. Las nubes son consideradas “broken” cuando de 5 a 7 octavos del cielo está cubierto de nubes.

Tipos de nubes

El movimiento del aire logra la formación de las nubes, por ejemplo si existen vientos con intensas corrientes ascendentes tendrán un desarrollo vertical, mientras que si se crean en aire en reposo aparecen capas.

Entre los tipos de nubes existen:

- **Altas:** a menudo tienen un aspecto de pluma de ave. Se forman a una altura entre los 7 y los 13km, y no precipitan, pero pueden ser un indicador de cambio de tiempo. Los géneros que encontramos aquí son los Cirrus, Cirrocúmulus y Cirrostratus.
- **Medias:** son aquellas que cubren total o parcialmente el cielo, de aspecto fibroso o uniforme. Se forman a una altura entre los 3 y los 6km, y no precipitan. Los géneros que encontramos aquí son los Altocumulus y Alstrostratus.
- **Bajas:** tienen un aspecto algodonoso, y pueden llegar a precipitar si están a baja altura y tener un gran desarrollo vertical. Se forman a altura por debajo de los 3km. Los géneros que encontramos aquí son los Stratus, Cumulus, Cumulonimbus. (Mónica Sánchez, 2016)

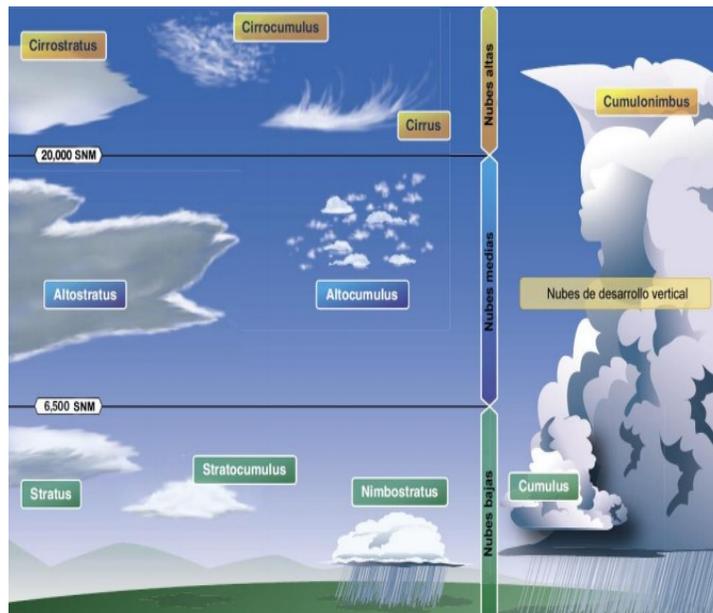


Figura 6: Tipos de nubes

Fuente: (FEDERAL AVIATION ADMINISTRATION, 2008)

Clasificación de las nubes

- **Cirrus:** Nubes formadas por cristales de hielo muy delgadas.
- **Cirroestratus:** formado por cirros, nubes blanquecinas de aspecto fibroso.
- **Cirrocumulus:** Nubes de hielo formadas horizontalmente, son totalmente blancas sin sombras
- **Altostratus:** Nubes mixtas de agua y hielo que pueden cubrir el cielo total o parcialmente. Son espesas que pueden nublar al Sol por completo.
- **Alto cumulus:** Nubes caracterizadas por masas globulares, se clasifican como nubes medias y son de capa delgada.
- **Stratus:** Nube caracterizada con capas de color gris que presentan ocasionadas lloviznas. Nubes de típica niebla.
- **Stratocumulus:** Nube grande de masas redondeadas. Se considera nubes compactas de agua con tonalidad gris a blanquecina que presentan sombras y partes oscuras.
- **Nimboestratus:** Nube oscura, de color gris oscuro. Son nubes bajas es decir, desde la superficie hasta 2000 metros de altura, muchas veces cubren todo el cielo.
- **Cumulonimbus:** nubes de forma vertical, son pesadas y espesas de agua. Se las conoce como nubes de tormenta.
- **Cúmulus:** Nubes de desarrollo vertical con bordes claros y de aspecto parecido al algodón. Se forman solos, en fila o en grupo.

Aeropuerto en el Ecuador

NOMBRE DEL AEROPUERTO	CIUDAD
Aeropuerto Seymour - Baltra	Isla Baltra, Galapagos
Aeropuerto Mariscal Lamar	Cuenca, Azuay
Aeropuerto Internacional Coronel Carlos Concha Torres	Esmeraldas, Esmeraldas
Aeropuerto Internacional Jose Joaquin de Olmedo	Guayaquil, Guayas
Aeropuerto Internacional de Santa Rosa	Santa Rosa, El Oro
Aeropuerto Ciudad de Catamayo	Catamayo, Loja
Aeropuerto Internacional Cotopaxi	Latacunga, Cotopaxi
Aeropuerto Coronel Edmundo Carvajal	Macas, Morona Santiago
Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro	Manta, Manabi
Aeropuerto Rio Amazonas	Mera, Pastaza
Aeropuerto de Nueva Loja	Nueva Loja, Sucumbios
Aeropuerto Francisco de Orellana	Puerto Francisco de Orellana, Orellana
Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre	Quito, Pichincha
Aeropuerto de San Cristobal	San Cristobal, Galapagos
Aeropuerto General Ulpiano Paez	Salinas, Santa Elena
Aeropuerto de Taisha	Taisha, Morona Santiago
Aeropuerto Teniente Coronel Luis A. Mantilla	Tulcan, Carchi

Tabla 2: Aeropuerto con servicio regular

NOMBRE DEL AEROPUERTO	CIUDAD
Aeropuerto Chachoan	Ambato, Tungurahua
Aeropuerto Los Perales	San Vicente, Manabi
Aeropuerto de Gualapiza	Gualapiza, Morona Santiago
Aeropuerto de Jipijapa	Jipijapa, Manabi
Aeropuerto Jose Maria Velasco Ibarra	Macara, Loja
Aeropuerto General Manuel Serrano	Machala, El Oro
Aeropuerto El Carmen	Montalvo, Provincia de Pastaza
Aeropuerto Los Pedernales	Pedernales, Manabi
Aeropuerto Reales Tamarindos	Portoviejo, Manabi
Aeropuerto Putumayo	Putumayo, Sucumbios
Aeropuerto Chimborazo	Riobamba, Chimborazo
Aeropuerto Cosme Renella	Salinas, Santa Elena
Aeropuerto Santa Cecilia	Santa Cecilia
Aeropuerto Sucua	Sucua, Morona Santiago
Aeropuerto Tarapoa	Tarapoa
Aeropuerto Internacional Jumandy	Tena, Napo
Aeropuerto Tiputini	Tiputini

Tabla 3: Aeropuertos cerrados o sin servicios

Breve historia del Aeropuerto de Guayaquil

El aeropuerto de Guayaquil, antes llamado Aeropuerto Internacional Simón Bolívar y ahora renombrada como José Joaquín de Olmedo inauguró sus

nuevas instalaciones el 27 de julio del 2006 que cuenta con más de 50 mil metros cuadrados.

Se encuentra ubicado en la Avenida de las Américas, con una pista de aterrizaje de 2790 metros. Se lo considera el más grande aeropuerto del país.

Tiene una estimación de uso aproximadamente de 18 años, luego de que cumpla ese tiempo se creará un nuevo aeropuerto en la zona Chongón - Daular para estar un poco más alejado de la ciudad considerándolo un nuevo aeropuerto Intercontinental.

Planteamiento del Problema

La falta de independencia de los Auditores internos afecta a su desenvolvimiento, ya que debe mantener una posición única para ofrecer juicios imparciales y neutrales al realizar sus trabajos porque puede crear tensiones significativas.

Debido al poco control interno en las aerolíneas no todas cuentan con una estructura organizacional donde le dan una jerarquía elevada al departamento de Auditoría Interna por lo que no deja contemplar su compromiso con el Código de Ética, y lo cual causa conflictos de intereses en las actividades que realizan.

El proyecto de titulación está enfocado en identificar y proponer evitar que los factores que afectan la eficacia de una Auditoría Interna disminuyan o se eviten de manera paulatina y puedan ofrecer opiniones competentes, independientes y objetivas sobre los controles internos y proceso de gestión de riesgos.

Objetivos

Objetivo General

El objetivo principal de este trabajo de titulación es identificar posibles factores que afectan la eficacia a las Auditorías Internas en las Aerolíneas en la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos

- Definir el concepto de Auditoría Interna e identificar los procedimientos y métodos a evaluar del control interno aplicados por los Auditores para el desarrollo de sus trabajos, desarrollado en el capítulo uno.
- Indagar la metodología de investigación adecuada que ayude a responder las preguntas de investigación, desarrollado en el capítulo dos.
- Determinar si los Auditores Internos verifican el cumplimiento de los procedimientos de control interno por parte del personal operativo de las aerolíneas. En caso de no hacerlo proponer recomendaciones que ayuden a disminuir los factores que impiden su trabajo, desarrollado en capítulo tres.

Preguntas de investigación

¿Cuáles son los procedimientos para evaluar áreas afectadas que tendría la compañía aérea?

¿Cuáles son las ventajas de independizar al Auditor Interno de los demás empleados de la compañía aérea?

¿Cuál sería la metodología más adecuada para insertar una propuesta a la compañía aérea?

Justificación

El trabajo de titulación servirá de estudio para que los Accionistas sientan la necesidad de que los Auditores Internos se reporten a ellos para que tengan la suficiente jerarquía e independencia al realizar su trabajo.

Determinando los factores que afectan la Auditoría Interna en las compañías aéreas en función de un análisis obtendríamos lo siguiente: mitigar eficazmente los riesgos que enfrenta una compañía aérea en el logro de sus objetivos, aporte disciplinado para la ejecución del control interno y poder presentar una propuesta a través de la cual se evite la mala organización que provocan los retrasos al momento de la entrega de la información, esto ayudará a tomar acciones correctivas a favor de la empresa y el departamento de Auditoría Interna.

Definición de términos

- **Chárter:** Alquiler de aviones a una aerolínea con la finalidad de no ceñir horarios regulares. También se lo denomina al alquiler de aviones para llevar personas exclusivas como el Presidente, famosos, deportistas, etc.
- **Aces:** Aerolínea Centrales de Colombia con sede en Medellín, Colombia.
- **Synergy Group:** Conglomerado industrial, operador de varias aerolíneas. Su sede es en Rio de Janeiro, Brasil.
- **Deutsche Luft-Reederei:** Aerolínea de origen alemán fundada en 1917.
- **Vuelos comerciales:** Vuelos operados únicamente por aerolíneas que transportan múltiples de pasajeros y cargas en servicio comercial.
- **KLM:** Acrónimo de Koninklijke Luchvaart Maatschappij llamada usualmente Compañía Real de Aviación, su sede es en Amsterdam capital de Holanda, Países Bajos.
- **Hub:** En español es centro de conexión o distribución, dispositivo que se encuentran en los aeropuertos que permiten la distribución del tráfico de carga y pasajeros en el mundo.
- **Avión de combate:** Aeronave militar diseñado para guerras.

- **IATA:** Asociación Internacional de Transporte aéreo que surge en La Habana, Cuba. Promueve la seguridad, fiabilidad, confianza y economía en el transporte aéreo.
- **Low Cost:** Vuelos de bajo costo o de tarifas económicas.
- **Performance del avión:** Conjunto de parámetros que definen como hay que volar un avión.
- **Humedad relativa:** Cantidad real de humedad en el aire comparada con la cantidad total que el aire puede contener a dicha temperatura.
- **Hangares:** Estructuras con techo utilizado para guardar los aviones y son de grandes dimensiones.
- **Techo:** En este trabajo de Titulación se entiende como techo a la capa de nubes más bajas.
- **Broken:** En español, roto.
- **Overcast:** En español Cubierto, nublado.
- **COSO:** Documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.
- **CPA:** Contador Público Autorizado, título otorgado a una persona con estudios contables, regulado por las leyes estatales.
- **PCGA:** Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, son usados por las compañías. Contienen estándares, interpretaciones, opiniones y boletines elaborados por el FASB.
- **FASB:** Financial Accounting Standards Board, Directorio de estándares de contabilidad financiera.
- **Gobierno corporativo:** Se refiere a aquellas personas u organizaciones responsables de vigilar la dirección de la estrategia de la entidad y están obligadas a dar rendimiento de cuentas de la propia entidad.
- **Flota:** Se define al conjunto de vehículos de una empresa o país.
- **CORFO:** Corporación de Fomento de la Producción, es la agencia del Gobierno de Chile que apoya al emprendimiento, innovación y la competitividad del país.

- **SAS:** Scandinavian Airlines System, compañía con sede en Estocolmo (Suecia). Posee varias aerolíneas de Europa.
- **ADRs:** sigla en inglés American Depositary Receipt, es un título físico que respalda el depósito en un banco estadounidense de acciones de compañías cuyas sociedades fueron constituidas fuera de aquel país.
- **A330:** Aeronave de LAN con diseño y tecnología para brindar seguridad y eficiencia en un viaje.
- **Oneworld:** Es una alianza con 15 aerolíneas comerciales.
- **MRO:** Red de mantenimiento, reparación y revisión para las flotas de LAN.
- **A320:** Aeronave de LAN con diseño y tecnología para brindar seguridad y eficiencia en un viaje.
- **Star Alliance:** Alianza aérea que cuenta con 28 aerolíneas y compete con Oneworld.
- **Repostaje del avión:** También llamado reabastecimiento aéreo, transferencia del combustible entre las nodrizas y receptores mediante una manguera flexible y una cesta que contiene una válvula.
- **Handling:** Servicio de asistencia del avión en tierra, es decir conjunto de operaciones terrestres que permiten que un avión pueda ser cargado y descargado de pasajeros.
- **Slots de aerovías:** Autorización administrativa para la entrada y salida de aeródromo dentro de un horario estipulado por el aeropuerto.

Limitación y delimitación

El proyecto de titulación abarca netamente investigación sobre los factores que afectan la eficacia en las Auditorías Internas en las aerolíneas de la ciudad de Guayaquil, delimitándose a analizar los departamentos de reservación de vuelos, ventas y el departamento de mantenimiento para que una vez identificados poder brindar recomendaciones para evitar que sigan existiendo.

La tesis no contempla análisis en el departamento Recursos humanos, cobranzas, tesorería, finanzas y seguridad Operacional.

CAPITULO 1

MARCO TEÓRICO

¿Qué es Auditoría?

Auditoría es la evaluación de la evidencia basada en información de la organización para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La Auditoría lo debe realizar una persona independiente y competente.

Información y criterio

Los Auditores realizan sus actividades con información subjetiva y cuantificable, por lo que varía de acuerdo a la información que debe auditar, estados financieros y declaraciones de la compañía.

Recopilación y evaluación de evidencia

Las evidencias son datos obtenidos por el auditor para luego establecer un criterio de acuerdo a la información obtenida.

Tenemos evidencias cuantitativas y cualitativas entre ellas:

- Testimonio oral del cliente.
- Manifestaciones escritas.
- Observaciones por parte del auditor.
- Confirmaciones bancarias.
- Actas y contratos.
- Facturas, cheques, etc.

Tipos de Auditoría

Los diferentes tipos de Auditorías son:

1. Auditoría Tributaria.
2. Auditoría Financiera.
3. Auditoría Administrativa.
4. Auditoría Integral.
5. Auditoría Gubernamental.
6. Auditoría Externa.
7. Auditoría Interna

Auditoría tributaria

Es un proceso de obtener y evaluar información de carácter tributario con la finalidad de poder determinar sus impuestos están en regla.

Auditoría financiera

Son auditorías realizadas por auditores internos o externos, para analizar y verificar si la información es razonable.

Auditoría administrativa

Es la evaluación de general de una empresa como nació, su ubicación, sus propósitos, la estructura organizacional de una empresa con la finalidad de verificar si está operando de manera eficaz.

Auditoría Integral

Es un conjunto de procesos que verifica la estructura interna de la empresa como por ejemplo estatutos y reglamentos para determinar si cumple con la normativa y las leyes aplicables en el país.

Auditoría Gubernamental

Realiza estudios y revisa su actividad pública aplicando normas adaptadas al entorno económico, social, cultural y político.

Auditoría Interna

Son organizaciones dedicadas a realizar auditorías a otras organizaciones con la finalidad de evaluar actividades correspondientes a un periodo.

Auditoría Externa

Esta Auditoría ayuda a las empresas a cumplir con sus objetivos evaluando sus procesos de gestión de riesgos y control.

Auditoría Interna

¿Qué es Auditoría interna?

Es un conjunto de medidas, políticas y procedimientos que protegen los activos de una empresa, ayuda a minimizar riesgos evaluando sus procesos de gestión de riesgos y control.

Las Auditorías Internas son realizadas por personas con conocimientos técnicos de las Normas de Auditoría y es recomendable que todo auditor mantenga una posición imparcial, independiente y objetiva.

Importancia de la Auditoría Interna

Es importante porque mientras más crece y es grande una compañía se encuentra imposibilitada de controlar todos los procesos que se realizan diariamente en los diferentes departamentos.

También sirve para detectar posibles estafas, desvío de dinero o bienes entre otras cosas más.

Para el cumplimiento de sus obligaciones necesitará que se le otorgue todo tipo de información precisa para poder ser evaluado y detectar si existe alguna irregularidad en la organización.

Objetivos de la Auditoría Interna

Toda Auditoría Interna necesita de una revisión y control por parte de la dirección por lo que debe ser analizada bajo sus políticas y procedimientos cumpliendo lo siguiente:

- Planes y procedimientos derivados por la dirección.
- Revisión de los controles operativos.
- Realizar control de inventarios de los bienes que posee la empresa.
- Evaluar información contable.
- Preparar informes sobre irregularidades encontradas.
- Dar posibles recomendaciones para solventar irregularidades en caso que existan.
- Vigilar cumplimiento de las recomendaciones dadas en el informe.

Control Interno

Es un proceso diseñado por los encargos del Gobierno Corporativo y la Administración para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad.

El control interno ayuda al Auditor a identificar los factores que afectan a los riesgos de incorrección material dividiéndose en:

- Naturaleza general y características del control interno: proporciona fiabilidad de la información, eficacia de sus operaciones y cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentos.

El control interno solo puede proporcionar seguridad razonable del cumplimiento de sus objetivos. Por otro lado, se pueden realizar juicios

sobre la naturaleza de los controles que se decide implementar de los riesgos que decide asumir.

- Controles relevantes para la auditoría: Proporcionan una seguridad razonable sobre el cumplimiento de los controles. Los factores relevantes para la auditoría pueden ser: importancia relativa, dimensión de la entidad, naturaleza del negocio, normativas aplicables, etc.
Cabe mencionar que una entidad dispone de controles relacionada con los objetivos que no son relevantes y que no es necesario considera, ejemplo sistema de control en el mantenimiento de horarios de vuelos.
Es importante que para diseñar o implementar controles relevantes se debe indagar a los empleados de las aerolíneas, observación del cumplimiento de los procesos correspondientes de los departamentos y la inspección y revisión de documentos e informes.
- Componentes de los controles internos: Incluye las actitudes, grado de percepción y acciones de los responsables de las distintas aerolíneas. Entre los componentes están: comunicación y vigilancia de los valores éticos, compromiso con la competencia que son las habilidades y conocimientos requeridos, participación de los responsables de cada aerolínea y estructura organizativa.

División del control interno

Proporciona un marco útil para que los Auditores consideren en que aspecto de control interno pueden afectar a la Auditoría.

- Entorno de control
- Proceso de valoración del riesgo
- Proceso del negocio
- Actividades de control
- Seguimiento de los controles

Importancia del control interno

En la actualidad, es importante porque permite otorgar un grado alto de seguridad razonable para que la administración pueda controlar. Tiene la finalidad de prevenir y descubrir errores y fraudes por lo que debe revisarse y mantenerse actualizado constantemente.

Objetivos del Control Interno

Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable de la siguiente manera:

- Registrar transacciones inmediatamente
- Solo el directorio autorice el acceso a los activos
- Comparar registros contables

Procedimiento del control interno

Son principios que se aplican en la práctica y que garantizan una buena organización.

Planeación y sistematización.

Es importante que la empresa planee debidamente las operaciones que van a efectuarse por lo que se llevara a cabo:

- Que el personal cumpla con sus funciones
- Uniformar los procedimientos
- Reducir errores
- Eficiente entrenamiento personal
- Reducir o eliminar órdenes verbales
- Toma de decisiones apresuradas

La planeación y sistematización exigen al menos:

1. Manual de procedimientos.
2. Catálogo de cuentas con su instructivo.

3. Manual de procedimientos aplicables a: formas, registros, informes contables.

En la actualidad, una entidad que no cuente con una eficiente planeación, es difícil que logre sus objetivos para lo cual fue formada, por lo tanto se requiere de:

- ❖ Control presupuestal,
- ❖ Implantación de estándares de producción,
- ❖ Distribución y servicios,
- ❖ Implantación de un sistema de contabilidad por áreas de responsabilidad
- ❖ Administración por objetivos, etc.

Métodos para evaluar el control interno

Para evaluar el control interno el auditor debe plasmarlo en sus papeles de trabajo con la finalidad de:

1. Comprobar que se cumplió con la norma que obliga al auditor a examinar el control interno
2. Fundamentar el alcance o extensión de sus pruebas de auditoría, así como la oportunidad de las mismas
3. Facilitar el trabajo de posteriores auditorías
4. Auxiliar en la supervisión del trabajo de los ayudantes, etc.

Se puede tener evidencia de Auditoría relevante mediante indagaciones tales como corroborar la información obtenida de la inspección de documentos, pudiendo determinar si se ha implementado los controles correspondientes y si han sido cumplidos paso a paso.

Para un proceso de valoración del riesgo constituye la base con la que los riesgos han sido gestionados considerando la naturaleza, dimensión y complejidad de la entidad facilitando a los Auditores la identificación inmediata de los riesgos.

En las aerolíneas constan con procesos, aquellas actividades diseñadas para: la venta y distribución de sus servicios, cumplimiento de las disposiciones legales y registrar información contable y financiera. Dichos procesos ayudarán al Auditor con la obtención de conocimiento del sistema de información de la compañía.

Como actividades de control tenemos: autorización, revisiones, procesamiento de la información, controles físicos (documentos) y segregación de funciones. El auditor pondrá énfasis en la identificación de las actividades de control que traten con las áreas más críticas.

Por último tenemos seguimiento de los controles internos que conlleva la valoración de la eficacia de los controles y la adopción de medidas correctivas. Se llevará a cabo mediante revisiones continuas o evaluaciones puntuales que incluyen actividades de gestión y supervisión habituales. Las actividades de seguimiento pueden incluir comunicación con terceros tales como quejas de clientes y comentarios de entidades reguladoras, quienes pueden indicar problemas o resaltar áreas en la que necesitan mejorar.

MARCO REFERENCIAL

TAME – AEROLINEA 1

Es una aerolínea que une las regiones del Ecuador y fomenta su desarrollo comercial, social, turístico y cultural. Inició sus operaciones el 17 de diciembre de 1962, facilitando el transporte de pasajeros y carga hacia las principales ciudades del país y articulando territorios que tenían difícil acceso por vía terrestre. Durante más de cinco décadas, la aerolínea se consolidó como un símbolo de la identidad nacional.

En la actualidad enlaza 12 destinos nacionales en la Amazonía, Sierra, Costa y Galápagos facilitando el descubrimiento de la cultura, la

biodiversidad, el patrimonio de los ecuatorianos. (LINEA AEREA DEL ECUADOR, 2018).



Figura 7: Logotipo TAME

Misión

Promover la conectividad aérea de pasajeros, cargas y correo para unir las poblaciones a nivel nacional e internacional, estimulando el turismo, los negocios y el comercio con servicios aéreos de calidad.

Visión

Al 2021, consolidarse como una aerolínea económicamente auto sustentable, sirviendo destinos a nivel nacional e internacional, logrando un equilibrio entre rentabilidad económica y compromiso social.

Valores empresariales

- **Seguridad:** Garantizar el servicio que presta la empresa se ejecute con altos estándares reconocidos en la industria.
- **Calidad:** Ser eficientes y eficaces en la provisión y acceso a los servicios que prestan, aplicando procesos con los más altos estándares internacionales.

- **Calidez:** Ofrecer al cliente interno y externo de la empresa y sus servidores a través de la aplicación de procesos de capacitación, reconocimiento y mejora continua.
- **Integridad y transparencia:** Guiar el accionar de la empresa y sus servidores dentro del marco de ética, honestidad confianza y transparencia.
- **Compromiso:** Actuar con lealtad protegiendo los intereses de la empresa contribuyendo al logro de los objetivos empresariales.

Aerolíneas Socias

Aeroflot		Copa Airlines	
Aerolíneas Argentinas		Delta Airlines	
AeroMéxico		Emirates	
AirEuropa		GOL	
Alitalia		KLM Royal Dutch Airlines	
Avianca		Korean Air	
United		Turkish Airlines	

Tabla 4: Aerolíneas Socias TAME

Flota

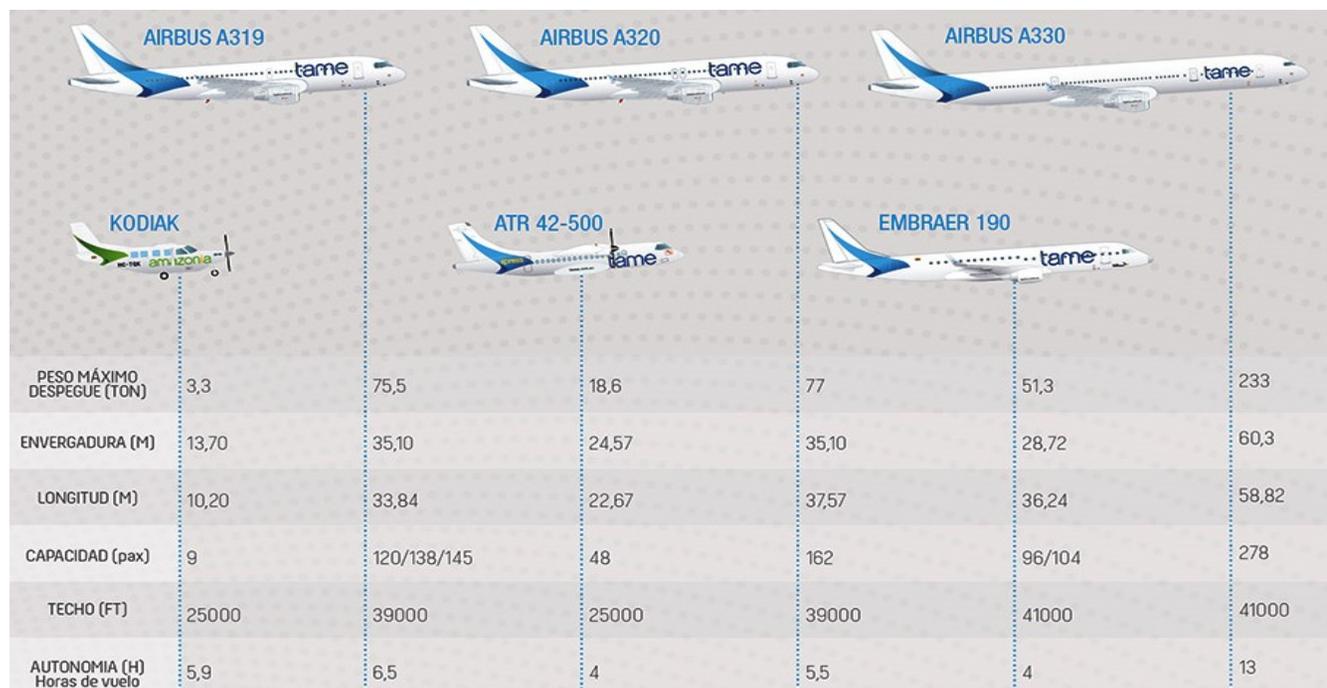


Figura 8: Flota TAME

Fuente: (LINEA AEREA DEL ECUADOR TAME EP, 2018)

Organigrama Tame EP

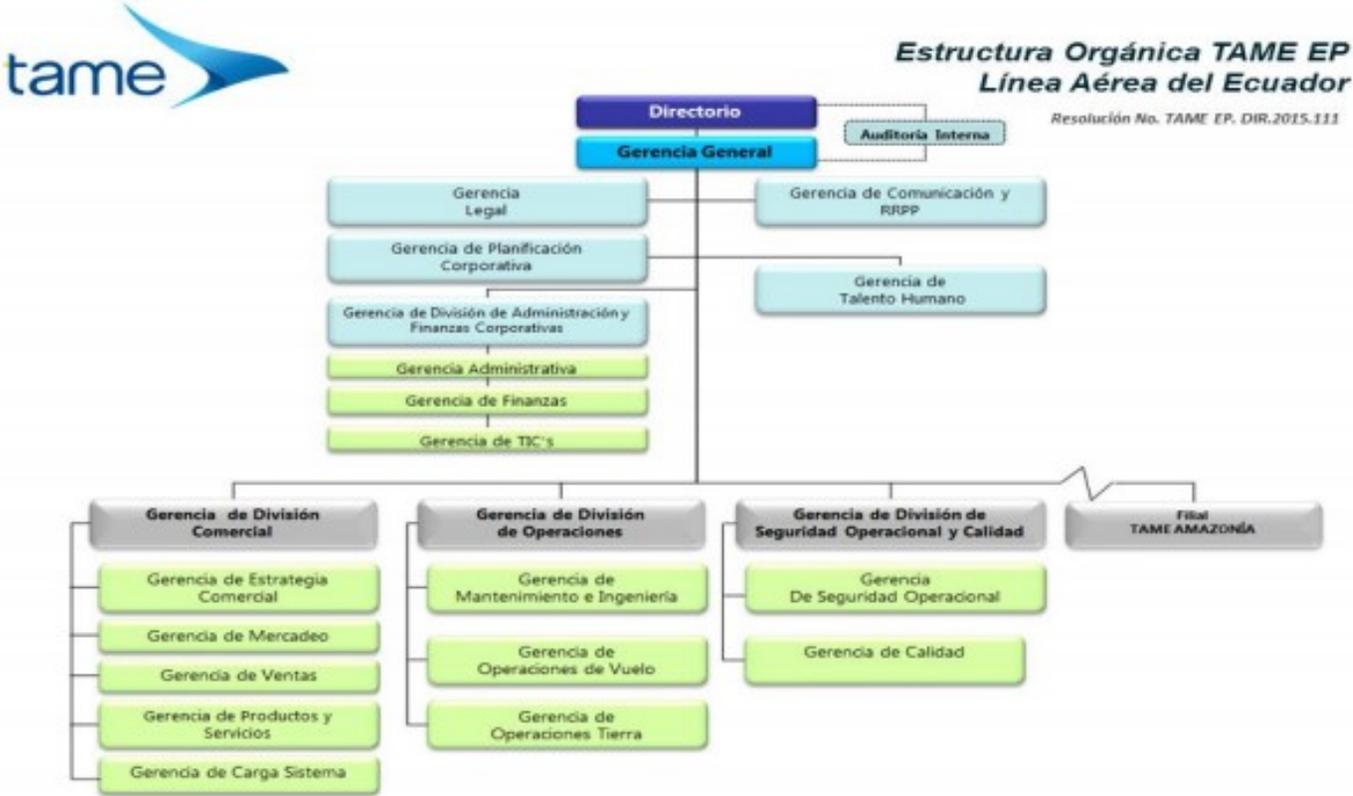


Figura 9: Estructura Orgánica Funcional TAME EP

Fuente: (LINEA AEREA TAME EP, 2017)

LATAM – AEROLINEA 2

Latam antes de formar la mayor compañía aérea de Latinoamérica tuvo una historia llena de pionerismo, desafíos y conquista.

1929. Comandante Arturo Merino Benítez crea LAN: Línea Aérea Nacional de Chile.

1976. Comandante Rolim Amaro funda TAM: Transportes Aéreos Regionais.

1983. Constitución de Línea Aérea Nacional – Chile Limitada por CORFO.

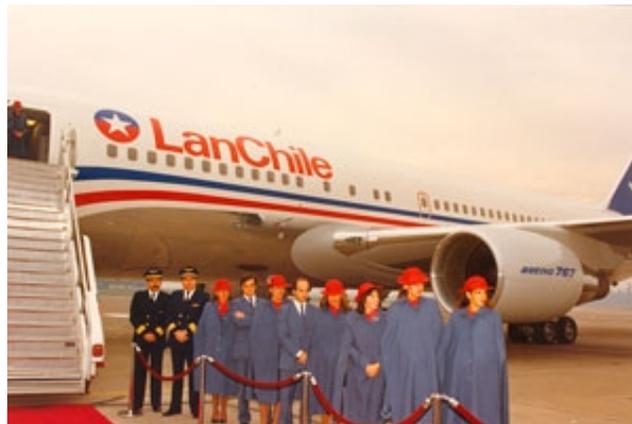


Figura 10: Lan Chile

1985. LAN pasa a ser una sociedad anónima.

1989. Comienzo del proceso de privatización. El gobierno de Chile vende el 51% del capital accionario para inversores nacionales y para Scandinavian Airlines System (SAS).

1990. Brasil Central cambia de nombre para TAM-Transportes Aéreos Meridionais.

1993. Lanzamiento del Programa TAM Fidelidade: el primer programa de fidelidad en el sector aéreo de Brasil.



Figura 11: Logotipo TAM Fidelidade

1994. El auge de la privatización de LAN: el 98,7% de sus acciones son adquiridas por los actuales controladores y otros accionistas.

1996. TAM compra la compañía aérea Lapsa del gobierno paraguayo y crea TAM Mercosul. Fundación de TAM Cargo.

1997. LAN comienza a negociar sus acciones en la Bolsa de Nueva York. Se convierte en la primera compañía aérea latinoamericana que negocia ADRs en esa importante bolsa de valores.

1998. Fundación de TAM Viagens. Llegada del primer A330 y realización del primer vuelo internacional de TAM, de São Paulo a Miami.

1999. Comienzo de las operaciones de LAN Perú. Inauguración de las operaciones TAM para Europa, por medio de un acuerdo de código compartido con Air France para París (Aeropuerto Charles de Gaulle).

2000. LAN se incorpora a oneworld ®.



Figura 12: Logotipo LAN Oneworld

2001. LAN Inaugura un terminal de cargas en Miami. TAM funda la Academia de Servicios y TAM MRO.

2003. Comienzo de las operaciones de LAN Ecuador.

2004. Cambio de la imagen corporativa: LAN Airlines S.A. TAM comienza los vuelos a Santiago. Lanzamiento de la nueva clase ejecutiva para los vuelos con destino a París y Miami.

2005. Comienzo de las operaciones de LAN Argentina. Lanzamiento de los vuelos a Nueva York y Buenos Aires.

2006. Lanzamiento de la nueva clase de LAN: Premium Business. Inauguración del museo TAM. Comienzo de los vuelos hacia Frankfurt, Milán, Madrid y París (vía Río de Janeiro).

2008. Conclusión del proceso de renovación de la flota de corta distancia de LAN, formada ahora por aviones de la familia A320. Lanzamiento del nuevo logo de TAM.

2009. Comienzo de las operaciones LAN de carga en Colombia y de pasajeros en el mercado interno de Ecuador.

2010. LAN compra la compañía aérea colombiana Aires. TAM ingresa oficialmente en Star Alliance.

2011. LAN y TAM firman los acuerdos vinculatorios relacionados a la combinación de negocios entre las compañías.

2012. Por el conjunto de las operaciones de LAN y TAM, nace LATAM AIRLINES GROUP.

2014. Entrada de TAM en la alianza oneworld®. Ahora, todas las compañías de transporte de pasajeros del grupo LATAM participan en esta misma alianza global. El grupo LATAM desarrolló un sólido plan estratégico para los próximos cuatro años (2015-2018), con el objetivo de convertirse en uno de los más importantes grupos de compañías aéreas del mundo.

2015. Se lanza oficialmente la nueva marca LATAM, con nuevos colores y un nuevo logotipo.

2016. En mayo, la nueva imagen de LATAM comienza a implementarse.



Figura 13: Logotipo LATAM AIRLINES

Misión

Transportamos sueños entregando lo mejor de nosotros para lograr la preferencia de clientes y comunidades, construyendo una empresa sustentable donde nos encante trabajar.

Visión

Ser reconocida como una de las 10 mejores aerolíneas del mundo. (LAN, 2013)

Valores corporativos

- Seguridad, valor intransable.
- Superación, el ADN de la compañía.
- Eficiencia, clave para la sustentabilidad.
- Calidez, para afianzar la relación con los clientes y colaboradores.

Flota



Boeing 787-9

Capacidad	313 pasajeros
Longitud	63,00 mts
Envergadura	60,00 mts
Peso máx de despegue	251.360 kg
Salidas de emergencia	8
Servicios sanitarios	8



Boeing 767-300

Capacidad	221-238 pasajeros
Longitud	54,2 mts
Envergadura	47,6 mts
Peso máx de despegue	184.611 kg
Salidas de emergencia	8
Servicios sanitarios	7



Boeing 787-8

Capacidad	247 pasajeros
Longitud	56,72 mts
Envergadura	60,13 mts
Peso máx de despegue	227.930 kg
Salidas de emergencia	8
Servicios sanitarios	6



Airbus 350

Capacidad	339 pasajeros
Longitud	65,23 mts
Envergadura	64,75 mts
Peso máx de despegue	268,9 kg
Salidas de emergencia	8
Servicios sanitarios	8



Airbus 321

Capacidad	220 pasajeros
Longitud	44,51 mts
Envergadura	35,8 mts
Peso máx de despegue	89.000 kg
Salidas de emergencia	8
Servicios sanitarios	3



Airbus 319

Capacidad	144 pasajeros
Longitud	33,84 mts
Envergadura	34,10 mts
Peso máx de despegue	70.000 kg
Salidas de emergencia	6
Servicios sanitarios	3



Airbus 320-200

Capacidad	168-174 pasajeros
Longitud	44,51 mts
Envergadura	34,10 mts
Peso máx de despegue	77.000 kg
Salidas de emergencia	8
Servicios sanitarios	3

Figura 14: Flota Latam Airlines
 Fuente: (LATAM AIRLINES, 2016)

Organigrama Latam Airlines

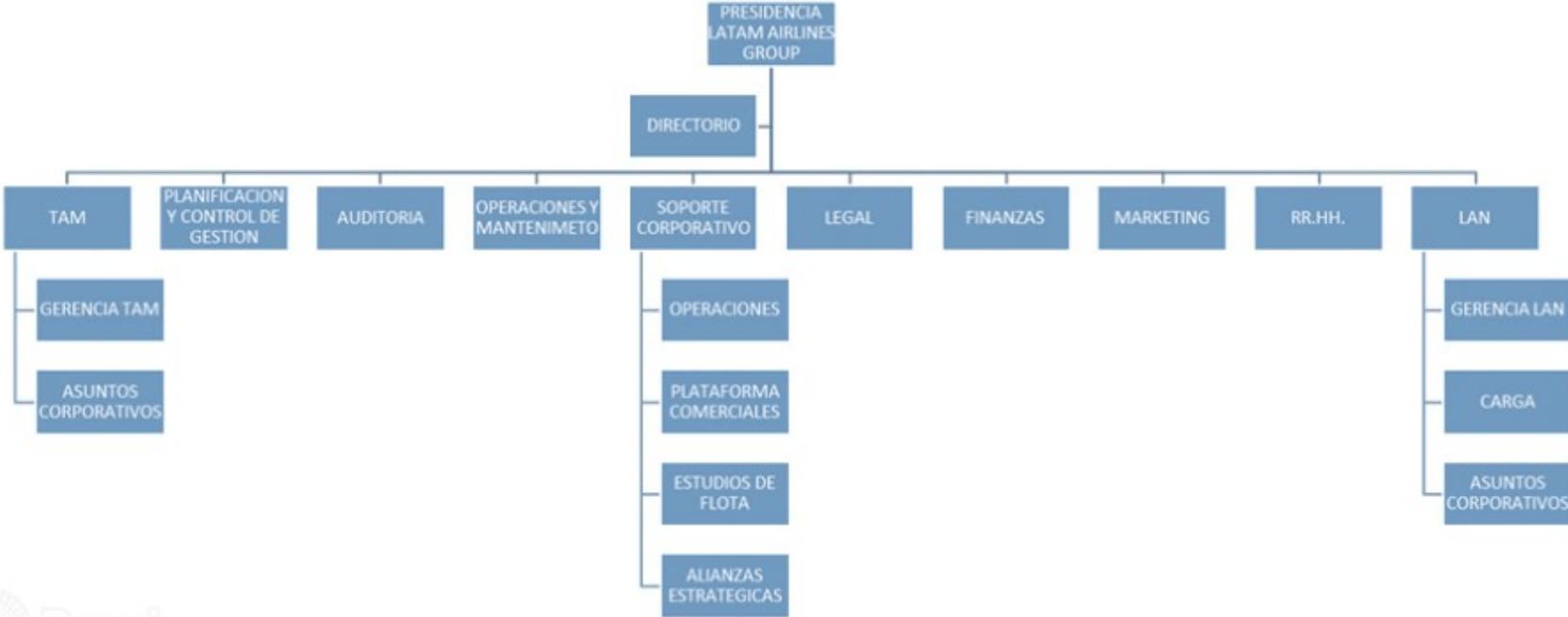


Figura 15: Organigrama Funcional LATAM

Fuente: (LATAM AIRLINES, 2016)

Se observó en el organigrama que la compañía aérea no cuenta con jerarquía presentando dificultad al momento de realizar sus Auditorías.

AVIANCA – AEROLINEA 3

Avianca es la marca comercial que representa a las aerolíneas latinoamericanas integradas en Avianca Holdings S.A. Nuestro equipo humano integrado por más de 21.000 colaboradores ha sido destacado por su excelencia en el servicio. Con las aerolíneas Avianca, especializadas en el transporte de pasajeros y carga, atendemos en forma directa más de 100 destinos en 26 países de América y Europa a bordo de una moderna flota de 172 aeronaves de corto, mediano y largo alcance.



Figura 16: Logotipo Avianca

Perfil corporativo

Misión

Conectamos al mundo con Latinoamérica, buscando dar siempre más.

Visión 2020

Con la mejor gente y tecnología para una experiencia excepcional, seremos una aerolínea latinoamericana preferida del mundo.

Valores

- Vivimos la seguridad.
- Servimos con pasión e integridad.
- Somos uno y disfrutamos lo que hacemos.
- Innovamos con impacto sostenible. (AVIANCA, 2018)

Responsabilidad Social

Nuestra responsabilidad social se expresa en un modelo de gestión estratégico donde priman:

- La ética
- La inclusión social
- Las relaciones gana-gana con colaboradores, inversionistas y accionistas, clientes y comunidad externa (incluidos proveedores y autoridades).

Flota

12 aeronaves Boeing 787

Permite una mayor eficiencia en el vuelo, para menos consumo de combustible y mayor velocidad.



[Vive la experiencia](#)

Configuración

Velocidad de crucero: Mach 0,85.

Alcance: 14.500 kilómetros.

Asientos: 250 pasajeros, 28 en Clase Ejecutiva y 222 en Clase Económica.

Avanzado diseño de alas

Permite vuelos suaves, incluso en condiciones de turbulencia.

Comodidad total

En Clase Ejecutiva las sillas pueden inclinarse hasta quedar en posición horizontal.

9 aeronaves Airbus A330



Características

- Ideal para vuelos largos.
- Velocidad de crucero: 880 kilómetros por hora.
- Altura máxima: 12500 metros.
- Capacidad: 47000 kilogramos.
- 30 sillas en Clase Ejecutiva y 222 sillas en Clase Económica.

13 aeronaves Airbus A321*



*3 aviones Airbus A321 y 10 aviones Airbus A321 con sharklets.

Características

- Tiene la menor cantidad de emisiones, ruido y consumo de combustible. Capacidad de carga estimada 5188 kilogramos.
- Velocidad de crucero: 846 kilómetros por hora.
- Altura máxima: 12100 metros.
- Capacidad: 24200 kilogramos.
- 12 sillas en Clase Ejecutiva y 182 sillas en Clase Económica.

62 aeronaves Airbus A320*



*50 aviones Airbus A320 y 12 aviones Airbus A320 con sharklets.

Características

- Equipo eficiente, silencioso y ecológico, cuenta con el sistema de prevención de salidas de pista. Capacidad de carga de 6300 kilogramos, con un despegue a nivel del mar.
- Velocidad de crucero: 828 kilómetros por hora.
- Altura máxima: 12131 metros.
- Capacidad: 17600 kilogramos.
- 12 sillas en Clase Ejecutiva y 138 sillas en Clase Económica.

26 aeronaves Airbus A319*



*20 aviones Airbus A319 y 6 aviones Airbus A319 con sharklets.

Características

- Su capacidad de carga estimada es de 4700 kilogramos, con un despegue a nivel del mar.
- Velocidad de crucero: 828 kilómetros por hora.
- Altura máxima: 12131 metros.
- Capacidad: 15300 kilogramos.
- 12 sillas en Clase Ejecutiva y 108 sillas en Clase Económica.

10 aeronaves Airbus A318



Características

- Es la versión más pequeña de la familia 320. Capacidad de carga estimada: 4550 kilogramos.
- Velocidad de crucero: 828 kilómetros por hora.
- Altura máxima: 12131 metros.
- Capacidad: 13600 kilogramos.
- 12 sillas en Clase Ejecutiva y 88 sillas en Clase Económica.

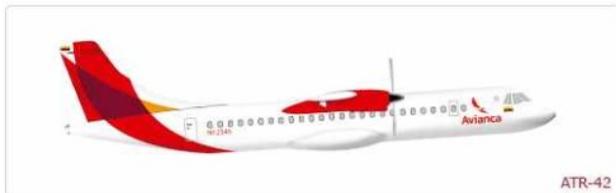
8 aeronaves Embraer 190



Características

- Es la aeronave más eficiente en el segmento de 98 a 114 viajeros, con una capacidad estimada de carga de 1892 kilogramos.
- Velocidad de crucero: 846 kilómetros por hora.
- Altura máxima: 12400 metros.
- Capacidad: 4440 kilogramos
- 8 sillas en Clase Ejecutiva y 88 sillas en Clase Económica.

2 aeronaves ATR-42



Características

- Aeronave regional propulsada por dos turbohélices. Su capacidad estimada de carga varía entre 350 y 550 kilogramos.
- Velocidad de crucero: 556 kilómetros por hora.
- Altura máxima: 7600 metros.
- Capacidad: 5400 kilogramos.
- 48 sillas.

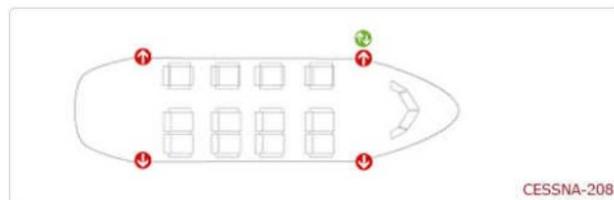
15 aeronaves ATR-72



Características

- Aeronave con capacidad máxima de 74 asientos para viajes regionales y de corta duración.
- Velocidad de crucero: 440 kilómetros por hora
- Altura máxima: 7620 metros.
- Capacidad: 7100 kilogramos.
- 68 sillas en Clase Económica.

13 aeronaves CESSNA-208



Características

- Avión regional turbohélice de corto alcance, con capacidad máxima de 14 pasajeros.
- 12 sillas.

5 aeronaves Airbus A330F Carga



Características

- Flota de carga.
- Capacidad de 68 toneladas.

Figura 17: Flota Avianca

Fuente: (Avianca, 2018)

Organigrama

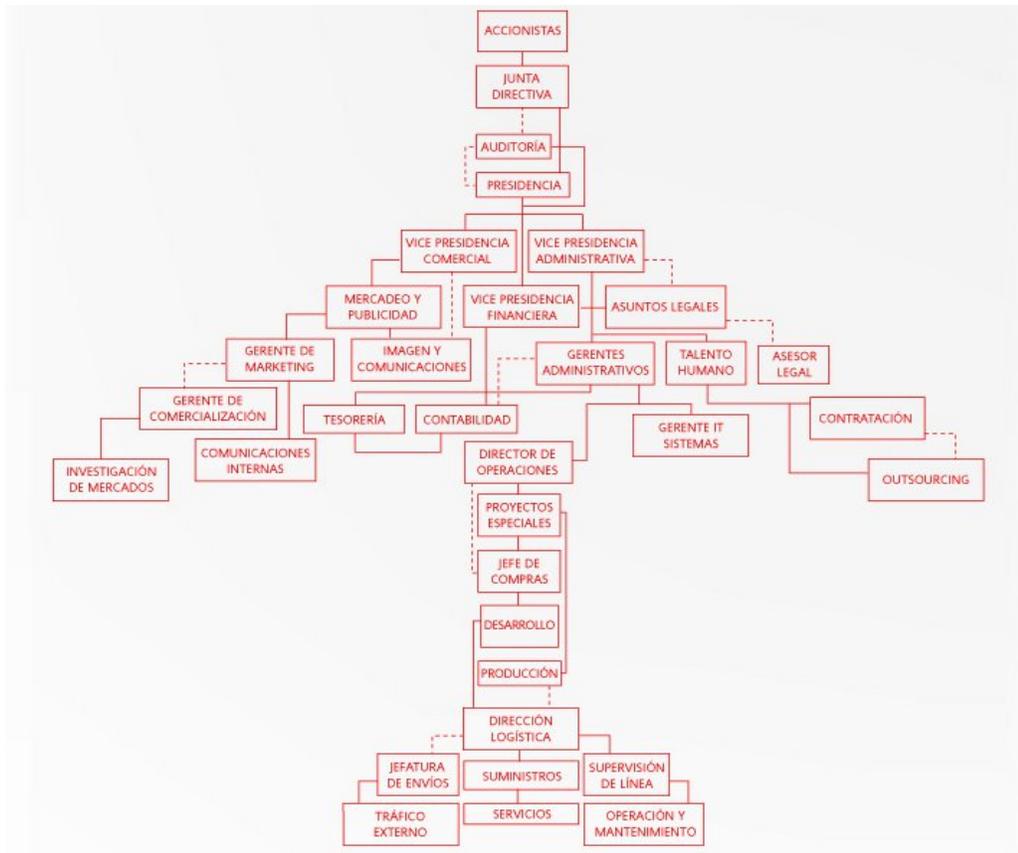


Figura 18: Organigrama estructural Avianca

Fuente: (Avianca, 2018)

KLM Royal Dutch Airlines

Aerolínea antigua, fundada el 7 de octubre de 1919. Tiene una extensa red central de KLM con 88 destinos europeos y 72 intercontinentales proporcionando conexiones directas a los centros económicos y capitales del mundo.

Posee atención genuina a sus clientes por lo que crea experiencias memorables haciéndolos sentir reconocidos, cómodos y emocionados.

El 6 de mayo de 2004, KLM se fusionó con Air France y opera bajo el concepto: un grupo AFKL conformado por dos aerolíneas y tres negocios principales (pasajeros, negocios de carga e ingeniería y mantenimiento).

KLM se esfuerza por lograr un crecimiento rentable que contribuyen a sus objetivos corporativos como al desarrollo económico y social.



Figura 19: Logotipo KLM

Misión

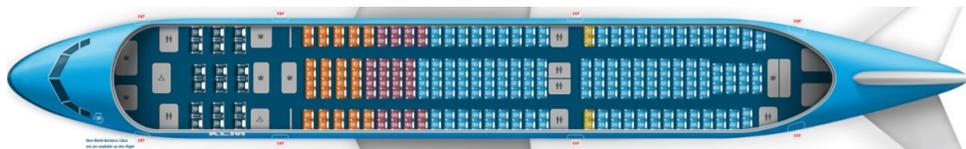
Ofrecer fiabilidad para proporcionar productos innovadores para nuestros clientes y lograr un crecimiento rentable que contribuya tanto a sus propios objetivos corporativos como al desarrollo económico y social.

Visión

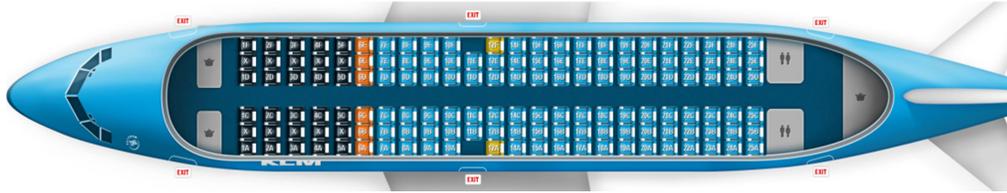
Crear un crecimiento sostenible en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo de Guayaquil, para tener acceso a cualquier mercado que aumente la calidad de su red de pasajeros. (KLM Royal Dutch Airlines, 2016)

Flota

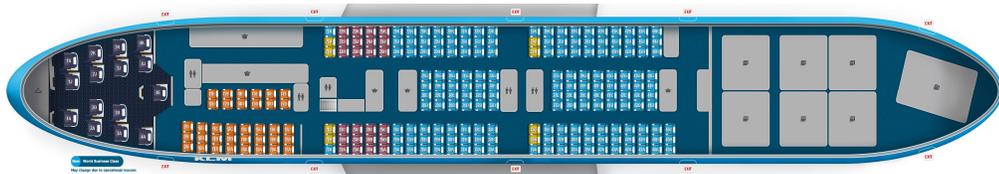
- Airbus 330 – 200 ; Airbus 330 – 300



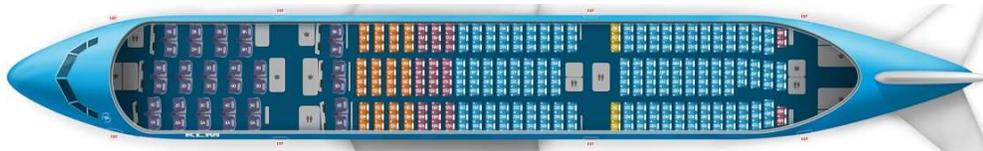
- Boeing 737 – 700; Boeing 737 – 800; Boeing 737 – 900



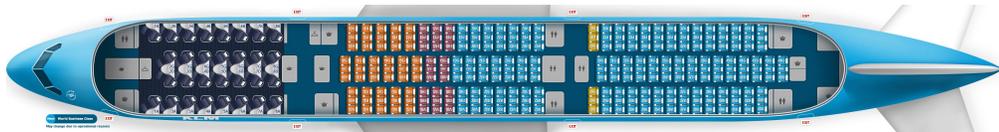
- Boeing 747 – 400 Combi New World Business Class; Boeing 747 – 400 New World Business Class



- Boeing 777 – 200er New World Business Class; Boeing 777 – 300er New World Business Class



- Boeing 787 New World Business Class



- Embraer 175; Embraer 190

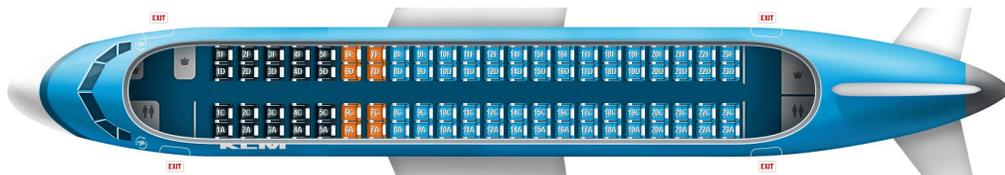


Figura 20: Flota KLM

Fuente: (KLM Royal Dutch Airlines, 2018)

AIR EUROPA

Compañía aérea miembro de alianza Skyteam. Ha transportado a más de 9 millones de pasajeros, siendo la segunda mejor aerolínea española. Posee los mejores estándares de calidad y seguridad.

Air Europa se encuentra comprometida con el medioambiente y cuenta siempre con las mejores últimas tecnologías.

En 1986 se fundó la aerolínea tomando por primera vez su nombre Air Europa.

En 1993 se establecen vuelos regulares domésticos en España.

En 1995 Air Europa vuela a Londres y a Nueva York abriéndose al mercado con vuelos internacionales.

En 1999 y 2000 se incorporan 6 Boeing 737 de nueva generación y 1 Boeing 767 – 300 para rutas transoceánicas.

En 2012 Air Europa registra un año de record muy elevado por aperturas nuevas rutas y lanzando tarjeta de crédito Air Europa.

En 2016 Se inaugura ruta a Guayaquil y a la ciudad de Argentina, Nueva Asunción.



Figura 21: Logotipo Air Europa

Compromiso

- Cliente: Los tres objetivos que se espera disminuir son la impuntualidad, disminución de las reclamaciones y mejora en facturación, embarques y tránsito aéreo.
- Sociedad: Apoyamos proyectos sociales y deportivos como compromiso con la sociedad.
- Proveedores: proporciona evaluación y selección de proveedores, selección de adecuados precios, calidez y rapidez de servicio.
- Accionistas: Detalles anuales de los hechos económicos. Consolidarse como la mejor aerolínea como objetivo prioritario.
- Empleados: promover programas medioambientales para la participación de todos los empleados.

Flota

- Boeing 787 Dreamliner



5 aviones

Longitud 57 m

Envergadura: 60 m

Alcance: 14.700 km

Capacidad: 274 (turistas) + 22 (business)

Wi-Fi: Internet disponible en todo el avión

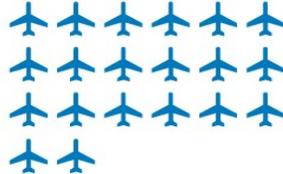
 Tenemos encargadas un total de 19 unidades

- Airbus 330



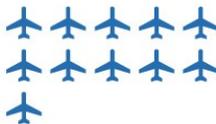
12 aviones
Longitud 58,8 m
Envergadura: 60,3 m
Alcance: 12.500 km
Capacidad: 275 (turista) + 24 (Business)
Wi-Fi: Internet disponible en todo el avión

- Boeing 737 – 800



20 aviones
Longitud 39,5 m
Envergadura: 34,3 m
Alcance: 4.630 km
Capacidad: 168 (turista) + 12 (Business)

- Embraer 195



11 aviones
Longitud 38,67 m
Envergadura: 28,72 m
Alcance: 3.428 km
Capacidad: 108 (turista) + 12 (Business)

Figura 22: Flota Air Europa

Fuente: (Air Europa, 2017)

COPA AIRLINES

Fundada en 1947 como la compañía Panameña de aviación.

En 1966 ya tenía vuelos a Costa Rica que fue su primer destino internacional.

En 1980 se enfoca en vuelos internacionales incorporando un nuevo avión marca Boeing 737 – 100.

En 1998 se crea alianza estratégica con Continental Airlines. En 1999 se lanza su nueva imagen como Copa Airlines

En 2005 la aerolínea entra a cotizarse en la bolsa de valores de New York, siendo una de las tres primeras más cotizadas.

En el 2009 anuncia pedido de 15 aeronaves con entrega entre el año 2010 y 2015 y 8 opciones de entrega entre el 2015 y 2017.

En el 2014 finaliza el año con 98 aeronaves y es galardonada como “Aerolínea Líder de México y Centroamérica”. (Copa Airlines, 2017)



Figura 23: Logotipo Copa Airlines

Responsabilidad Social

- Apoyar el bienestar y crecimiento profesional de nuestros colaboradores.
- Conducir nuestro negocio conservando al medio ambiente.
- Apoyar el desarrollo integral de las comunicaciones donde operamos.

Flota

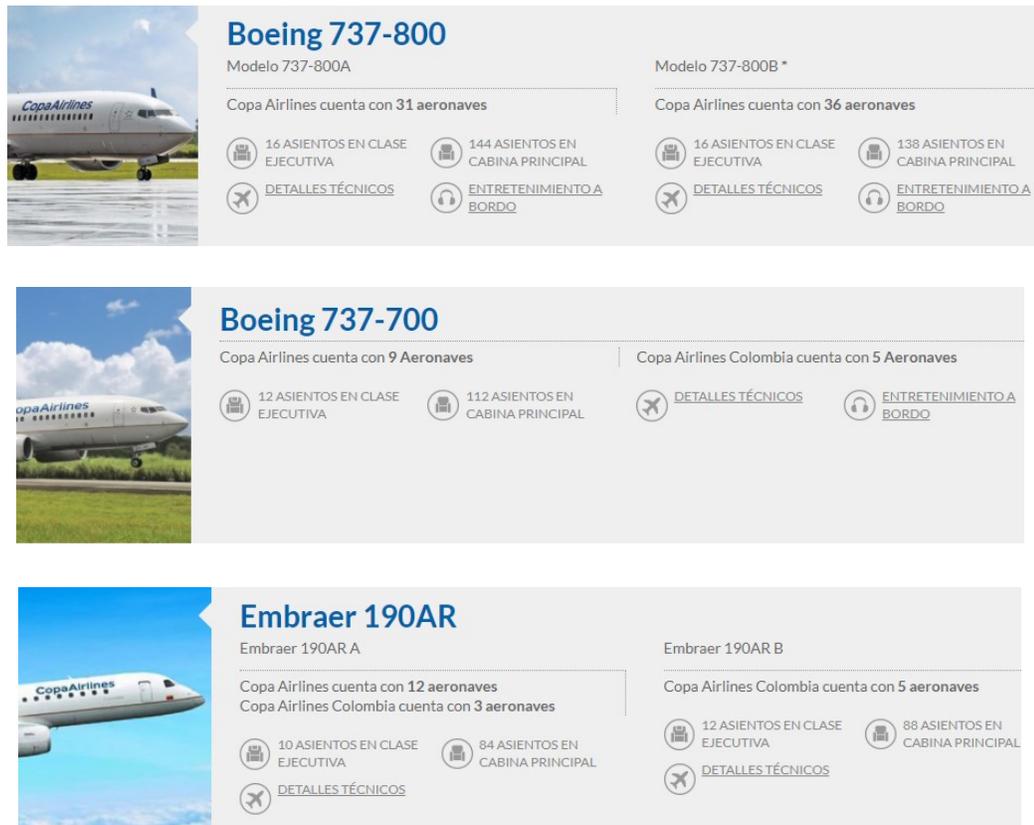


Figura 24: Flota Copa Airlines

Fuente: (Compañía Panameña de Aviación S.A., 2017)

AMERICAN AIRLINES

El 15 de abril de 1926, Charles Lindberg piloteó el primer vuelo de American Airlines, transportando correo de los EE. UU. entre St. Louis, Missouri y Chicago, Illinois. Después de 8 años realizando rutas de correo, la aerolínea empezó a convertirse en lo que es hoy en día. C.R Smith, el fundador de American, trabajó junto con Donald Douglas para crear el DC-3, un avión que cambió toda la industria de la aviación, transformando la fuente de ingresos, de correo a pasajeros. (American Airlines, 2017)



Figura 25: Logotipo American Airlines

Compromiso con el cliente

Proporcionarán a los pasajeros una cantidad adecuada de comida y agua potable no más de dos horas después de que la aeronave haya abandonado la puerta de embarque (en el caso de un vuelo que esté saliendo) o haya aterrizado (en el caso de la llegada de un vuelo), si la aeronave permanece en la pista de aterrizaje o despegue, salvo que el comandante de la aeronave determine que por motivos de seguridad no se puede brindar tal servicio.

Se asegurarán de que haya lavabos operativos disponibles durante la permanencia de la aeronave en la pista de despegue o aterrizaje.

Se asegurarán de que haya atención médica adecuada, si fuese necesaria, durante la permanencia de la aeronave en la pista de despegue o aterrizaje.

Se asegurarán de que se mantenga una temperatura confortable dentro de la cabina.

Se asegurarán de que mientras la aeronave esté demorada, los pasajeros de dicho vuelo reciban, cada 30 minutos, notificaciones acerca del estado de la demora, lo que incluye los motivos de la demora en la pista, de ser estos conocidos.

Notificarán a los pasajeros del vuelo demorado, desde 30 minutos a partir de la hora programada de salida (incluyendo cualquier alteración de la hora de salida que haya sido notificada a los pasajeros antes de que estos

embarquen) y a partir de ahí cada 30 minutos, acerca de la opción de salir de la aeronave que está en una puerta de embarque o en algún otro punto de desembarque con la puerta abierta, en el caso de que la opción de desembarcar realmente exista. (American Airlines, 2017)

Flota

Aeronave	Activo	Almacenado	Destruído	Historia	En orden	Total	Edad
Airbus A300		32	1	2		35	
Airbus A300-600		32	1	2			
Airbus A319	125					125	Edad
Airbus A320	48	3		5		56	Edad
Airbus A320-200	48	3		5			
Airbus A321	219			12		231	Edad
Airbus A321-200	219			12			
Airbus A330	24					24	Edad
Airbus A330-200	15						
Airbus A330-300	9						
Boeing 717				28		28	
Boeing 737		3		52		55	
Boeing 737-100				2			
Boeing 737-200		3		32			
Boeing 737-300				17			
Boeing 737-400				1			
Boeing 737 Next Gen	308		1			309	Edad
Boeing 737-800	304		1				
Boeing 737-MAX 8	4						
Boeing 747				27		27	
Boeing 747-100				24			
Boeing 747-200				1			
Boeing 747-SP				2			
Boeing 757	34	93	2	48		177	Edad
Boeing 757-200	34	93	2	48			
Boeing 767	23	48	3	23		97	Edad
Boeing 767-200		22	2	6			
Boeing 767-300	23	26	1	17			
Boeing 777	67					67	Edad
Boeing 777-200	47						
Boeing 777-300	20						
Boeing 787	34					34	Edad
Boeing 787-800	20						
Boeing 787-900	14						
BAe 146 / Avro RJ				14		14	
Bae 146				14			
McDonnell Douglas DC-10		21	3	42		66	
Embraer 190/195	20					20	Edad
Embraer 190	20						
Fokker 70/100		9	1	65		75	
Fokker 100		9	1	65			
McDonnell Douglas MD-11				21		21	
McDonnell Douglas MD-80/90	45	263	2	79		389	Edad
McDonnell Douglas MD-81		8					
McDonnell Douglas MD-82	10	214	1	38			
McDonnell Douglas MD-83	35	41	1	31			
McDonnell Douglas MD-87				5			
McDonnell Douglas MD-90				5			
Total	947						

Figura 26: Flota American Airlines

Fuente: (American Airlines, 2017)

AVIOR AIRLINES

AVIOR AIRLINES comenzó sus operaciones en el año 1.994 con un pequeño avión Cessna (C-337), para luego incorporar un Aerocomander (AC-500-S), con el objetivo de prestar servicio de transporte corporativo a empresas petroleras y a operadores turísticos de la zona oriental del país.

Para asegurar el éxito alcanzado en tan corto tiempo, Avior Airlines se propuso mejorar el servicio, por lo que adquirió nuevos equipos Beechcraft 1900D y Cessna Caravan 208, que compitieron en confort con un avión privado y en velocidad con cualquier tipo de jet del mercado nacional.

Avior Airlines adquirió software de última generación para optimizar las operaciones de la línea aérea con funciones como la automatización en la elaboración de itinerarios, control de flota en tiempo real y la planificación, control, evaluación y entrenamiento de la tripulación de la empresa.

Avior Airlines fue la primera línea aérea en implementar el Sistema Integral de Procesos Administrativos en Venezuela. Esto permite integrar los procesos automatizados de la empresa a los administrativos, manteniendo un mayor control de todas las operaciones. Asimismo, brinda información financiera al día (on line) para la oportuna toma de decisiones. (Avior Airlines, 2015)



Figura 27: Logotipo Avior Airlines

Misión

Ofrecer servicio de transporte aéreo de pasajeros y carga a nivel nacional e internacional con estándares de calidad, seguridad y eficiencia.

Visión

Ser la aerolínea venezolana reconocida, nacional e internacionalmente por su calidad de servicios y la mayor cantidad de destinos, para conquistar y mantener la fidelidad de nuestros clientes en armonía con la sociedad y el medio ambiente.

Valores

- Responsabilidad
- Sentido de pertenencia
- Honestidad
- Compromiso
- Respeto
- Vocación

Flota

BOEING 737-200



Detalles del Boeing 737-200

Equipos	5
Cabina Ejecutiva	12 asientos
Cabina Económica	96 asientos
Longitud	29.53_mts.
Envergadura	28.35_mts.
Peso máximo de despegue (MTOW)	119.500_lbs. y 124.500_lbs.
Salidas de Emergencia	6
Servicios Sanitarios	2

BOEING 737-400



Detalles del Boeing 737-400

Equipos	12
Cabina Ejecutiva	12 asientos
Cabina Económica	132 asientos
Longitud	35.22_mts.
Envergadura	28.88_mts.
Peso máximo de despegue (MTOW)	142.500_lb.s.
Salidas de Emergencia	8
Servicios Sanitarios	3

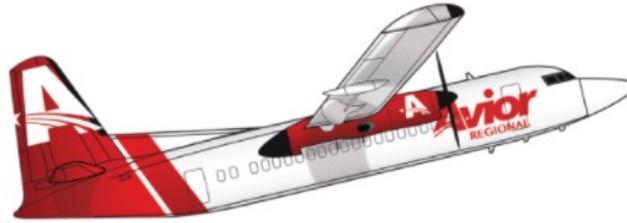
AIRBUS 340-300



Detalles del Airbus 340-300

Equipos	4 (Iniciarán Operaciones a Medios del Año 2016)
Cabina Ejecutiva Premium	8 asientos
Cabina Ejecutiva	28 asientos
Cabina Económica	219 asientos
Longitud	63.65_mts.
Envergadura	60.30_mts.
Peso máximo de despegue (MTOW)	271.000_lb.s.
Salidas de Emergencia	8
Servicios Sanitarios	9

FOKKER 50



Detalles del Fokker - 50

Equipos	6
Cabina Ejecutiva	-
Cabina Económica	50 asientos
Longitud	25.247 mts.
Envergadura	29 mts.
Peso máximo de despegue (MTOW)	45.900 lbs.
Salidas de Emergencia	4
Servicios Sanitarios	1

Figura 28: Flota Avior Airlines

Fuente: (Avior Airlines, 2015)

CAPITULO 2

MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo abarca lo referente al marco metodológico, las diferentes formas, métodos, técnicas y herramientas utilizados para la investigación. Los puntos mencionados anteriormente serán definidos, y finalmente se establecerá el tipo de metodología de investigación aplicada en el presente trabajo de titulación.

Metodología de investigación

El propósito general de esta investigación es identificar y ofrecer opiniones competentes para poder disminuir los factores que afectan la eficacia de una auditoría interna, para evitarlos de manera paulatina es necesario una planificación compendiada de las actividades que se van a realizar para cumplir los objetivos del estudio.

La metodología representa un conjunto racional de procedimientos que apuntan la manera de organizar el proceso de la investigación, para la recolección y validación de datos para presentar posibles soluciones al problema que nos llevará a la toma de decisiones.

En este trabajo de investigación, la metodología está enfocada en estudiar el departamento de Auditoría y las distintas actividades que realizan sus auditores internos para conocer la eficacia que mantienen al momento de proporcionar las recomendaciones para el mejoramiento del control interno que sirvan a la gerencia como a los auditores externos.

Por lo tanto, se empleará una serie de actividades con el fin de ir respondiendo las preguntas de investigación. Se recolectará información acerca de las compañías aéreas y se detectarán problemas o deficiencias

que acontecen en el departamento de auditoría interna en las aerolíneas para poder brindar una propuesta favorable.

Métodos de investigación

De acuerdo a (Hernández Sampieri , 2010) los métodos de investigación pueden ser tanto cualitativos como cuantitativos. Éstos llevan a cabo observación y valoración de eventos o fenómenos, establecen suposiciones, tratan de probar en qué medida estas suposiciones tienen fundamento, utilizan formas de análisis para establecer estas suposiciones. Proponen nuevas investigaciones u observaciones sobre la base de los resultados obtenidos.

Cuantitativo

- Analiza y comprueba información y datos.
- Utilizan valores cuantificables como: porcentajes, tasas, costos, etc.
- Recopila información exacta de los participantes de la investigación.
- Enfatiza la precisión y exactitud.
- Analiza el comportamiento de la población y la muestra.

Cualitativo

Se le denomina enfoque holístico por apreciarse en su totalidad.

No tiene mediciones numéricas, toma resultados de entrevistas u observaciones de los investigadores.

Se basa en recolectar de datos, tales como las entrevistas o encuestas.

Entre las técnicas utilizadas en este enfoque están:

- La observación no estructurada u observación no sistemática, no contiene una previa estructuración de lo que se va a observar.
- Las entrevistas abiertas, el entrevistador concede espacio al entrevistado para que exprese y comente sus propios puntos de vista.
- La revisión de documentos, revisión y registro de información documentada que soporta el propósito de la investigación.

Procedimientos de investigación

Los procedimientos de investigación responden al enfoque cualitativo como cuantitativo.

Procedimiento cualitativo

Se guía por ideas o temas significativos, en lugar de formular previamente hipótesis que encaucen el plan de recolección de datos. Se pueden desarrollar preguntas de investigación antes, durante o después de la recolección de datos y el análisis. Se utilizan en un primer momento para establecer los aspectos relevantes del fenómeno y afinar las preguntas de investigación. El proceso se mueve de manera dinámica entre los hechos y su interpretación.

Método descriptivo

Investigación descriptiva: Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre las conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente (Best, s.f, citado en Tamayo y Tamayo, 2004).

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta (Tamayo y Tamayo, 2004).

Por lo tanto para este trabajo de titulación, se acogerá al procedimiento cualitativo – descriptivo para efectos de comprender las distintas compañías aéreas y las actividades de los Auditores Internos al analizar los soportes que tienen los distintos departamentos, y con esto lograr así una visión más amplia de los aspectos generales de la misma y obtener información sobre

los factores que afectan la eficacia del trabajo realizado por los Auditores Internos.

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es una estructura o un plano que sirve para dirigir un proyecto de investigación y reducir caer en errores.

El diseño “es la estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere para la investigación” (Hernández Sampieri , 2010)

Comúnmente, el diseño de investigación contiene los siguientes pasos:

- Definir la información necesaria
- Indicar la forma de recolectar los datos
- Especificar el tamaño de muestreo, y el tamaño de la muestra
- Desarrollar un plan para el análisis de los datos recabados

Por lo tanto, para efectos de la investigación se realizará una visita al departamento de Auditoría Interna en las tres aerolíneas mencionadas en la introducción, que están ubicadas en la ciudad de Guayaquil, se observará si cumplen un proceso completo con las demás áreas a las que se evalúa, y se tendrán entrevistas abiertas verbales con los Gerentes del departamento de Auditoría Interna con la finalidad de recoger la mayor cantidad de información disponible. Luego de esto se visitará y se conversará con los diferentes departamentos para recopilar información acerca del volumen de trabajo de los auditores internos para conocer los posibles problemas que eviten su eficacia y así verificar si existe una buena distribución de trabajo y el tiempo de su ejecución.

El plan para analizar los datos o la información serán obtenidos en base a las entrevistas verbales abiertas con el responsable de áreas a evaluar y el Gerente de Auditoría.

Identificar las áreas críticas de las aerolíneas y verificar si el auditor interno realizó su trabajo en estas áreas.

Indagar información brindada por otros departamentos acerca del volumen de trabajo que realizan.

Datos

Para un mejor entendimiento y poder cumplir con el propósito de la investigación, los datos obtenidos serán en función de las fases que se va a investigar.

Para lo que es conocimiento de las compañías aéreas se tomará la información directamente en las aerolíneas, conocimiento acerca del departamento de Auditoría Interna y sus áreas críticas que impiden su eficacia.

Además se obtendrá conocimiento acerca de los procesos que realizan los Auditores para proporcionar información al Directorio por lo que se tomará la información de distintos departamentos y así poder brindar recomendaciones.

Alcance

El alcance de la investigación es poder identificar los factores que afectan a la eficacia de las auditorías internas en las aerolíneas, únicamente de la información obtenida en la ciudad de Guayaquil.

Población

Al ser el tema una propuesta para identificar los factores que afectan la eficacia de la auditoría interna en las aerolíneas, la población serán todas las aerolíneas de la ciudad Guayaquil.

Muestra

Para efectos de muestra, en este trabajo de titulación serán consideradas 3 aerolíneas de la ciudad de Guayaquil.

CAPITULO 3

ANÁLISIS DE LAS ÁREAS CRÍTICAS DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS

Análisis de los procesos realizados en el área de mantenimiento de los aviones.

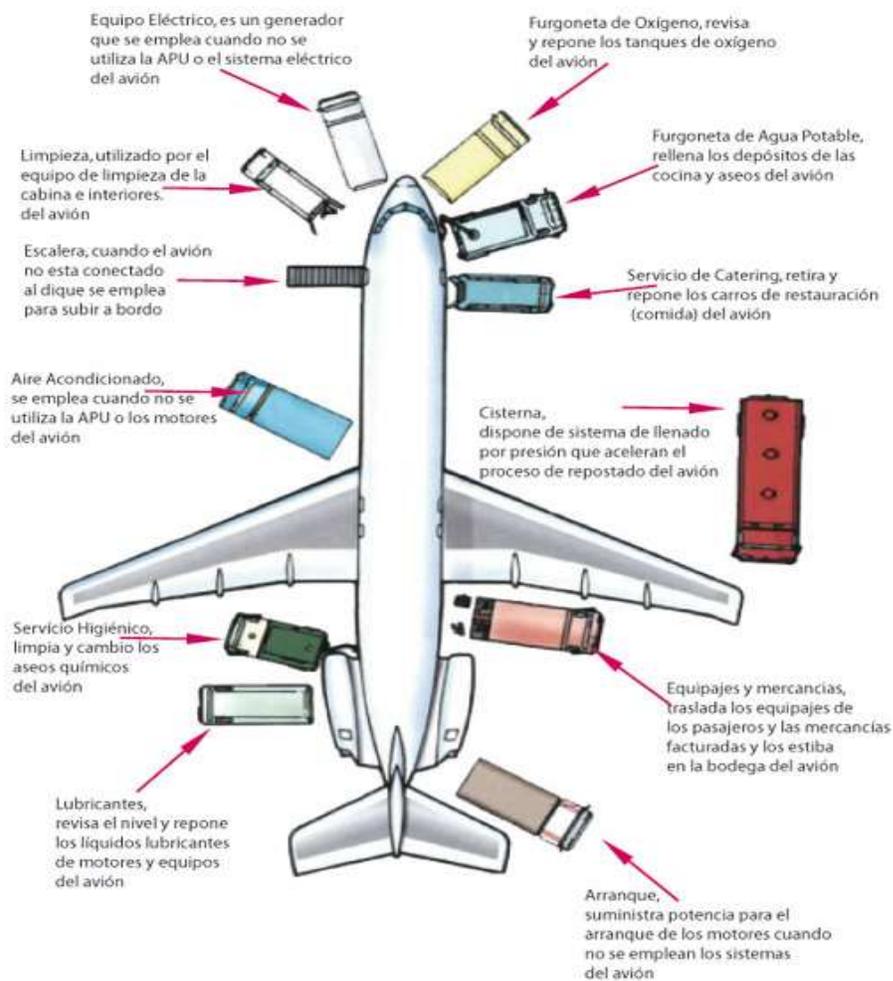


Figura 29: Partes de un avión necesarias de mantenimiento

Fuente: (Asociación Pasión por volar, 2011)

Para que un aeropuerto funcione las aerolíneas deben de contar con un servicio de asistencia en tierra. Por lo general todas las compañías aéreas deben de contar con un handling-servicio de mantenimiento de aviones que se encarga de la asistencia y apoyo de las aeronaves cuando se encuentran en tierra.

Es necesario que se obtengan slots de aerovías y ocuparse de la asistencia de los tripulantes, plan de vuelo, la información meteorológica y de la gestión y comprobación de documentación y equipaje extraviados.

HANDLING DE RAMPA (ambiente de control)

Este tipo de asistencia en tierra se encarga del mantenimiento y cuidado de las aeronaves sea de transporte de carga o pasajeros.

Estos trabajan junto a los operarios de los servicios de asistencia en tierra, trabajan técnicos y mecánicos especializados que se encargan de la mecánica de los aparatos, y que solventan posibles averías o un mal funcionamiento de algún componente. Por lo general siempre se realiza las inspecciones de pre-vuelo e informa de las incidencias a la tripulación durante los preparativos para el vuelo.

El servicio de handling de rampa se inicia una vez que la aeronave ha tomado tierra, y el primer paso consiste en estacionarla en el lugar que le haya sido previamente asignado por las autoridades aeroportuarias.

Una vez asegurada la aeronave, se encarga de realizarle una completa verificación a fin de que ésta se encuentre lista para volver a volar.

POSICIÓN DE ESTACIONAMIENTO (ambiente de control)

Una posición de estacionamiento cumple dos funciones básicas: permanencia del avión y servicio.

Estas instalaciones y servicios son:

- Suministro de combustible: El repostaje puede realizarse mediante arquetas, dotadas de manguera, carrete, filtro y supresor de aire; mediante conducciones con surtidor; o mediante cisternas móviles.
- Suministro de energía eléctrica. Puede realizarse mediante puntos de conexión enrasados con el pavimento y bien alejados de los conductos de combustible.
- Carreteras de circulación. Son necesarias para los numerosos vehículos de servicio.
- Tomas de tierra. Resultan imprescindibles para evitar las descargas de electricidad estática que pueden ocasionar incendios.

Tipos de mantenimiento

- Programados: Se dividen en tres categorías:
 - ❖ Tránsito: inspección rápida que se realiza en cada vuelo, comprueba estado general del avión.
 - ❖ Diaria: revisión que se realiza antes del primer vuelo del día, diseña una acción correctiva si fuera necesario.
 - ❖ Revisión S: Se realiza cada 100 horas de vuelos, comprueba la seguridad del avión realizando prueba de niveles de fluido necesarios para el vuelo.
- Mantenimiento menor
 - ❖ Revisión R: mantenimiento de rutina, revisión de algunos elementos específicos.
 - ❖ Revisión A: inspección general de los sistemas, componentes de estructura tanto interna como externa.
 - ❖ Revisión B: tiene mayor intensidad en su revisión, comprueba su seguridad en los sistemas, componentes y estructura.
 - ❖ Revisión C: revisión completa y extensa por áreas de las zonas interiores y exteriores del avión.

- No programados: Se realizan en circunstancias surgidas en un punto y momento determinado.
- La gran parada: Revisión más completa del avión. Se realizan mantenimientos de limpieza completa de la pintura exterior del avión, cambio de motores, trenes de aterrizaje y mandos de vuelo. También se realiza desmontaje, reparación y vuelos de prueba.

Flujograma para la selección de tareas de mantenimiento

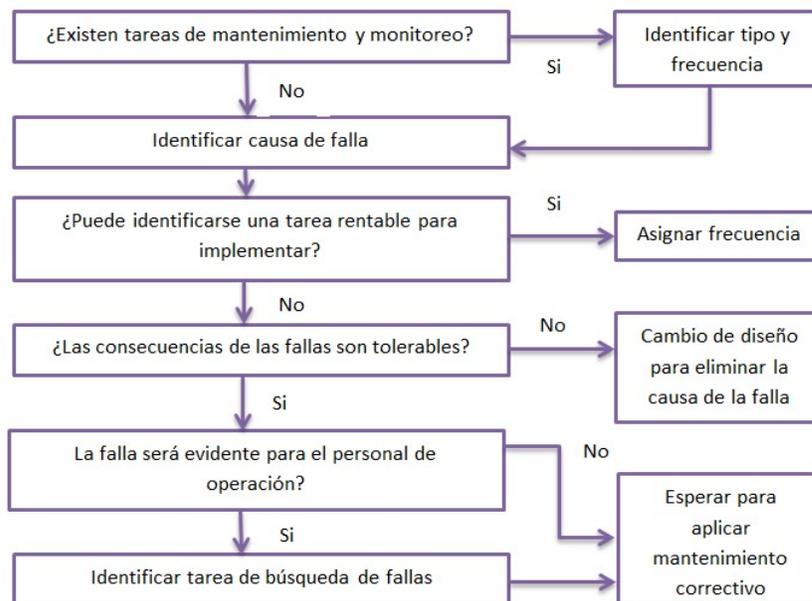


Figura 30: Flujograma de tareas

Ejemplo de asignación de tareas

- Pruebas y mantenimiento funcional al cambiador de tomas, cambio de aceite.
- Prueba con corriente de excitación.
- Medición de resistencia y continuidad de los aviones.
- Limpieza de turbinas.
- Pruebas de aislamiento.

- Mantenimiento de ventiladores, radiadores, pintura, etc.
- Cambio de empacadoras.
- Pruebas y cambio de aceite (análisis de gases y humedad)
- Cambio de diseño, traspaso de carga, balanceo de fases.

Causas de las fallas que se presentan a diario en un avión comercial

- Salida de voltaje:
 - ❖ Soldaduras rotas
 - ❖ Cortocircuito de una bobina
- Explosión o incendio:
 - ❖ Alta presión interna
 - ❖ Fuga de aceite
- Pérdidas excesivas:
 - ❖ Fugas entre bobinas
 - ❖ Mal funcionamiento del sistema de enfriamiento

Cabe recalcar que se fijan costos para:

- Aterrizaje: Tarifa de aterrizaje en cada uno de los aeropuertos, servicios de radioayudas y el parqueadero de las aeronaves dentro de los terminales aéreos.
- Combustible: los costos son calculados teniendo en cuenta el origen de la ruta y el consumo por cada avión en cada uno de los trayectos.
- Mantenimiento: Incluye los servicios que se prestan a cada uno de los aviones de la flota, tanto mano de obra, prestamos de instalaciones y materiales. (Pasión por volar, 2011)

Participación del Auditor Interno

El Auditor Interno evidenció que no existe rotulación de todas las aeronaves debido que varias de ellas se encuentran en mantenimiento, otras aeronaves son nuevas y no han sido debidamente codificadas por lo que dificultó la identificación de cada uno de los aviones.

Se verificó que los procedimientos de los aviones no son debidamente supervisados o controlados y tampoco cuentan con un manual de datos documentadamente incumpliendo su control interno ocasionando que no entreguen a tiempo un manual de referencia en donde especifique los niveles de seguridad y propiedad.

Además no se encontró evidencia de procedimientos que garanticen el mantenimiento y uso de la infraestructura, que mantengan un registro en bitácoras de los vuelos o modificaciones que hayan existido en algún avión.

Análisis de los procesos realizados en el área de reservación de vuelos.

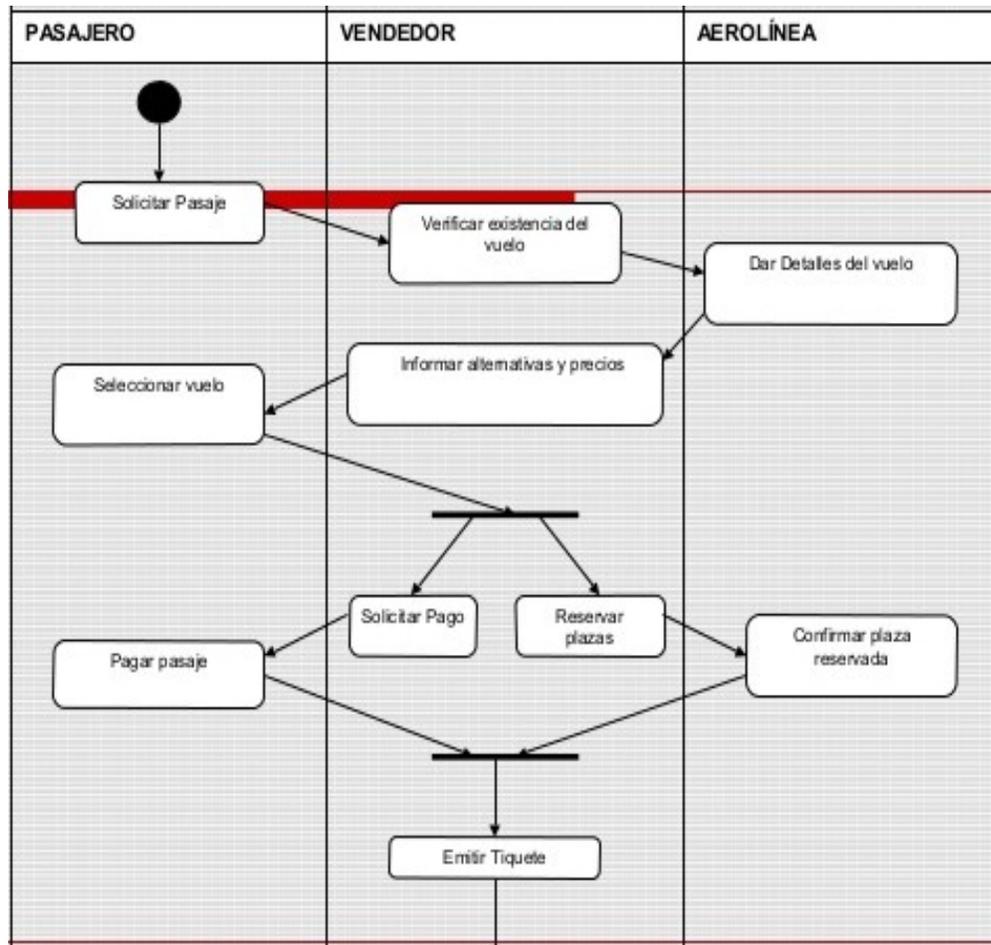


Figura 31: Procedimientos de reservas de vuelo

Tipos de reserva

- Individual
- Grupal

Procedimientos para adquirir pasajes (ambiente de control)

Los mismos procedimientos de control interno aplican tanto para las reservaciones manuales como a las realizadas por internet.

Estos procedimientos son:

- Necesidad del cliente
- Realizar cotización y evaluación de precios y horas según el destino al que viaje.
- Selección de la aerolínea si en un caso realiza por agencia de viaje.
- Formalización de la reserva nombres completos, fecha y hora del vuelo, tarifa según la clase de ida y regreso.
- Autorización de la compra del pasaje.
- Envío del código de reserva para el pago del tiquete.
- Pago de código de reservación sea en efectivo o tarjeta de crédito.
- Envío de comprobante a la aerolínea o agencia de viaje.
- Emisión de tiquete aéreo.

Procedimientos operativos entre el departamento de reservación de vuelos y el departamento de tesorería

- Recibe el comprobante de pago
- Comparación de valores generados en la factura y comprobante de pago.
- Entrega de los documentos al departamento de tesorería para que realicen su respectiva revisión para determinar si existen alguna deficiencias que afecten al área.
- Elaboración del acta de pago y arqueo de fondos fijos de pasaje

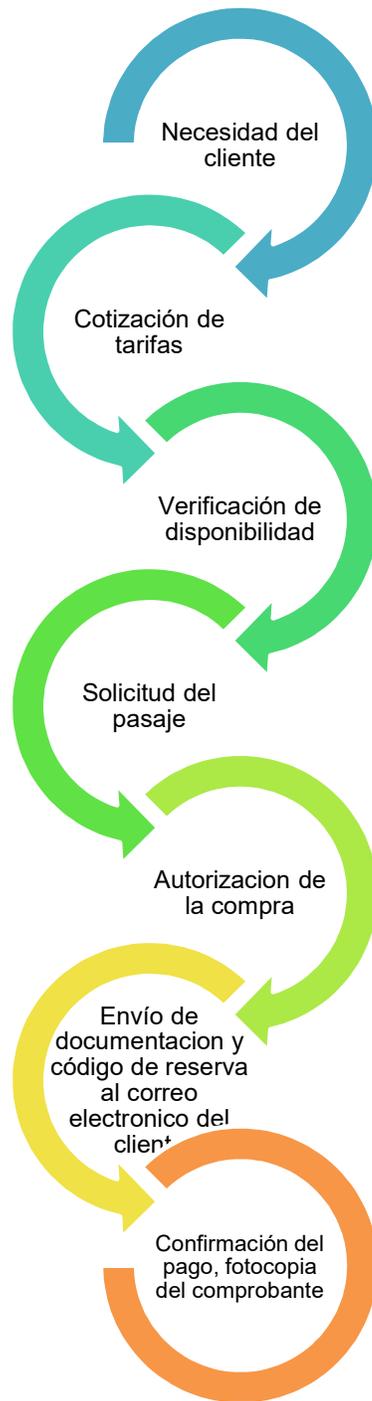


Figura 32: Flujograma del procedimiento para reservación de vuelos

Participación del Auditor Interno

El Auditor Interno solicita soporte del proceso realizado para la reservación de vuelo ya que presenta situaciones que no permiten tener anexos para el pago de tasas conforme a los requerimientos de los administradores de los aeropuertos.

Mediante una revisión se verificó que en caso de existir ajustes los realiza el gerente de finanzas mediante una autorización de lo contrario provoca retraso de información.

En este proceso no se obtuvo traspaso de información íntegra por lo que generó problemas en el manejo de información por la falta de detalles de los anexos y las tasas fijadas conforme a los administradores de los aeropuertos.

Análisis de los procesos realizados en el área de ventas de boletos de vuelo.

El departamento de ventas es un pilar fundamental en las aerolíneas por lo que tiene que estar perfectamente organizado y dirigido por un gerente de ventas quien propicia y realiza las ventas de espacios aéreos con la ayuda de:

- Representantes de ventas (pasajeros y cargas): agencias de viajes y firmas comerciales.
- Agentes de boletos: labora de forma permanente en oficinas sea en aeropuertos o centros comerciales.
- Agentes de carga
- Ocupación de agencia de viajes y de carga
- Medios publicitarios: página web, revistas, periódicos, etc.

Cabe recalcar que los precios de venta se toman en base a un análisis paralelo con tarifas mínimas y máximas publicadas por la aviación civil.

Procedimientos a cumplir (Ambiente de control)

Toda venta de boletos aéreos requiere:

- Indicar el tiempo de anticipación del boleto (fecha de reserva)
- Fecha de la venta (pago de la reservación)
- Fecha de inicio y final del viaje
- Indicación de la ruta
- Numero de cupo y asiento asignado

Participación del Auditor Interno

El Auditor Interno al solicitar la información con el departamento verifica siempre haber retrasos al entregar reportes y documentos físicos como Facturas, retenciones, notas de crédito y notas de débito. Al revisar reporte de las ventas de los boletos se encontró que no existe confiabilidad de la información almacenada por lo que se encuentra inconsistencias como:

- ❖ Boleto utilizado sin nombre de pasajeros
- ❖ Boleto utilizado sin número de boleto ni nombre de pasajeros
- ❖ Boleto de una misma ruta y misma base tarifaria pero con diferentes valor de la tarifa.

Es decir, que al pedir este tipo de información le impiden al auditor validar la producción de un vuelo teniendo pérdidas en los estados de resultado de las compañías aéreas. Se evidenció que el departamento de tesorería interviene en la aprobación para proceder a facturar, cuando su función principal es solo dedicarse a cobrar los valores por facturar.

Es importante recalcar que el departamento presenta problemas de gestión financiera empresarial, como los enunciados anteriormente, que requiere una urgente solución.

Análisis del rol del auditor interno

Todo Auditor Interno debe comprender la función del negocio para poder enfrentar sus desafíos operacionales aplicando controles claves para evitar dichos riesgos.

Para un mejor trabajo de auditoria se elabora un cronograma de actividades en el cual se cumplan con objetivos en tiempos establecidos.

Se deberá tener cuidado al definir procesos a auditar, ser proactivos e innovadores al dar respuestas efectivas.

Evaluar organización y funcionamiento de las áreas críticas definiendo indicadores de gestión para medir sus propios procesos.

Es importante que al realizar el análisis del control interno de distintos departamentos en las compañías aéreas se asigne un representante quien será el responsable en la entrega de la información solicitada por el auditor. Se establece horarios y fechas límites para la revisión de la información entregada por cada departamento que deben ser cumplidos al tiempo establecido. En caso de existir retrasos en la entrega de las documentaciones solicitadas se considera una afectación a la eficacia del trabajo del auditor por lo cual debe ser notificado a los directivos de las aerolíneas.

Diseño y distribución de las actividades del Auditor Interno

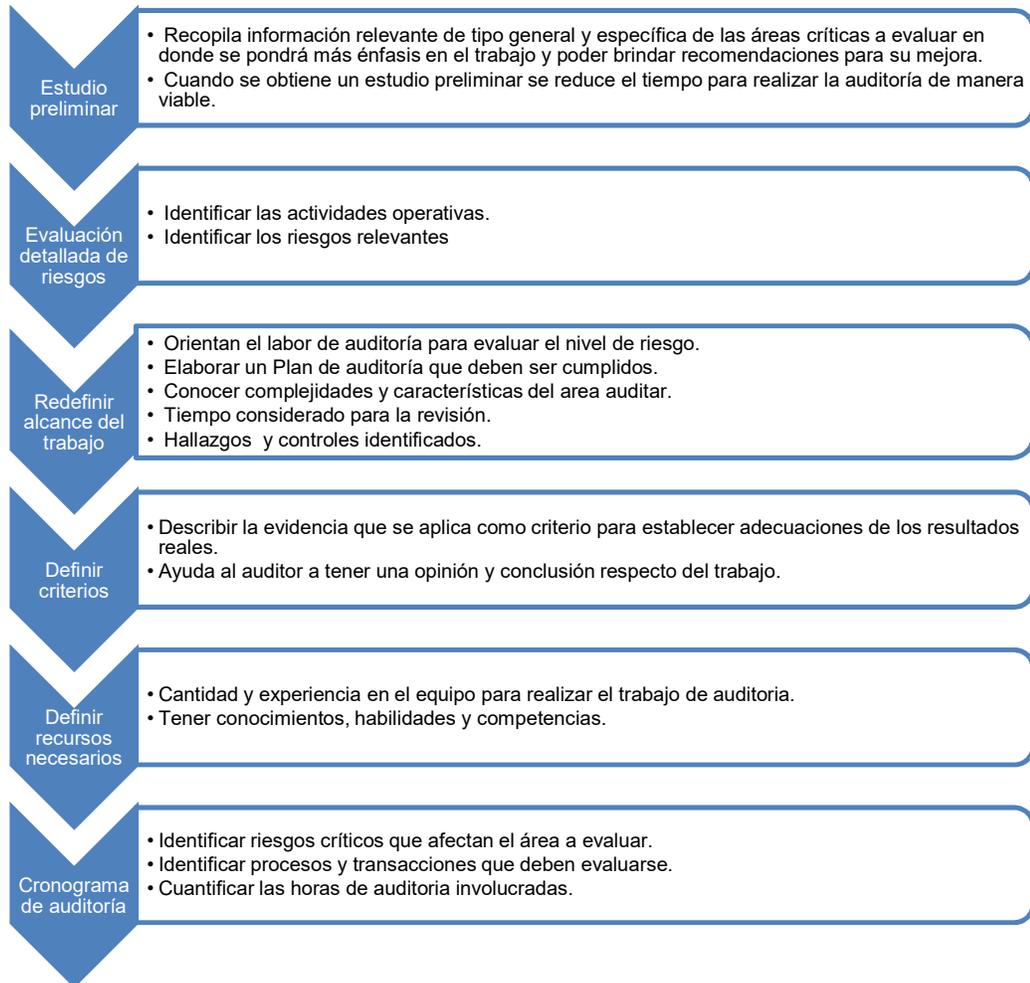


Figura 33: Actividades de los Auditores Internos

Todo plan de Auditoría debe ser presentado a la Directiva para su debida aprobación.

Resultados de entrevistas verbales abiertas con los Gerentes de Auditoría Interna y responsables de cada departamento evaluado

Al momento de realizar las entrevistas verbales abiertas con los Gerentes de Auditoría de las aerolíneas 1,2 y 3, el cual no ameritó formulario ni colocación de nombres por confidencialidad, se observó lo siguiente:

- No todos los Auditores Internos tienen independencia en sus trabajos por lo que existe un vínculo familiar.
- La aerolínea 2 no cuenta con Jerarquía en su departamento de Auditoría Interna.
- No existe revisión de los informes de Auditoría por parte del Gerente de Auditoría.
- No tienen una organización en la documentación que brindan al momento de la revisión de información solicitada en las áreas evaluadas. Por lo que presentan retrasos en la entrega de documentos e impiden el avance de las Auditorías Internas. Durante las visitas a estas aerolíneas se corroboró la veracidad de esta información.
- No existe rotación de personal al realizar Auditorías en las áreas asignadas, ya que siempre son los mismos Auditores. Durante las visitas a estas aerolíneas se corroboró la veracidad de esta información.

Al momento de realizar las entrevistas verbales abiertas con los encargados de las áreas evaluadas de las aerolíneas 1,2 y 3, el cual no ameritó formulario ni colocación de nombres por confidencialidad, se observó lo siguiente:

- Existen vínculos familiares en las áreas evaluadas.
- Ofrecen regalos a los Auditores Internos.
- No tienen una buena distribución de tiempo.
- No tienen organización de documentos.

Cuadro resumen de los factores que afectan la eficacia en la Auditoría Interna detectados en las entrevistas verbales realizadas en las Aerolíneas 1, 2 y 3.

FACTORES QUE SE PRESENTAN AL REALIZAR AUDITORIAS EN LAS DISTINTAS AREAS	CUMPLIMIENTO					
	AEROLINEA 1		AEROLINEA 2		AEROLINEA 3	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Jerarquía	X			X	X	
Independencia y objetividad		X		X		X
Existe Familiaridad - falta de independencia	X		X		X	
Existe Revisión por parte del Gerente de Auditoría		X		X		X
Experiencia del personal (Auditores)	X		X		X	
Experiencia del personal (Empleados de cada área)	X		X		X	
Existe Organización de información		X		X		X
Existe Intereses económicos		X		X		X
Existe Presión Social		X		X		X

Tabla 5: Factores que afectan las Auditorías Internas

Propuesta para evitar factores que afectan la eficacia en las Auditorías Internas

Es importante siempre motivar a los Auditores Internos para que realicen sus auditorías de manera eficiente.

Es por eso que mencionaremos algunas ideas que ayudarán a fortalecer la objetividad en el trabajo del auditor como:

- **Incentivos (Recompensa o castigo):** Incentivar este sistema de recompensa como proceso de disciplina que ayudarán a contribuir a la objetividad del trabajo del auditor premiando su pensamiento crítico e imparcialidad al generar recomendaciones para el mejoramiento de la compañía. Se los premiará con tiempo libre, incentivos de pagos u horarios flexibles de trabajo.
- **Uso de equipos:** Entregar a cada uno de los empleados del departamento de auditoria su material de trabajo, es decir laptop, mouse, agendas, maletas, etc. Esto ayudará a tener mayor autonomía en la realización de su trabajo y por consecuencia terminar en menor tiempo las labores asignadas.
- **Rotación de personal en el departamento de auditoría:** Es importante siempre rotar a los empleados y no siempre asignarles el mismo trabajo todos los años. Se realizará rotación mensual asignando diferentes proyectos al realizar auditorías en las compañías aéreas.
- **Supervisión o revisión:** El Gerente de Auditoría deberá realizar semanalmente supervisiones y revisiones sobre los avances de los trabajos realizados para conocer juicios y conclusiones presentadas por cada área.
- **Revisiones de calidad:** Monitorear procesos ejecutados en la evaluación de las áreas afectadas, esto logrará que el Auditor Interno cumpla con políticas y procedimientos de manera efectiva.

Ventajas de la propuesta

La propuesta de este trabajo de titulación tiene la finalidad de que adoptándolo, se eviten la mala organización que provocan los retrasos al momento de la entrega de la información, impidiendo a los Auditores Internos ser eficaces en sus trabajos, esto ayudará a tomar acciones correctivas a favor de la empresa y el departamento de Auditoría Interna.

CONCLUSIONES

Luego de la revisión de los procesos realizados en los departamentos de ventas, reservación de boletos y mantenimiento que son aquellos que presentan más inconvenientes al realizar sus Auditorías respectivas, se concluye que en las aerolíneas 1, 2 y 3 existen muchos factores que impiden al Auditor Interno realizar su trabajo con imparcialidad.

Es importante indicar que al evaluar estas áreas críticas se encontró que existen lazos familiares por lo que las observaciones encontradas en los trabajos de Auditorías anteriores, no fueron corregidas por los empleados ni notificados por los asistentes de Auditoría al Gerente de Auditoría Interna.

No se presentó información fiable, ya que existen retrasos en la entrega de la información solicitada. También se logró verificar que no existe revisión por parte del Gerente de Auditoría en los trabajos de los asistentes de Auditoría al final de cada Auditoría, habiendo poca rotación del personal de Auditoría Interna en la asignación de las actividades para evaluar dichas áreas.

Se analizaron los organigramas funcionales de las tres compañías aéreas y se verificó Aerolínea 1 y 3 si cumplen con la jerarquía pero en la aerolínea 2 el departamento de Auditoría Interna no se ha ganado el respeto y jerarquía que su puesto amerita, lo que ocasiona que los empleados tengan poco respeto al trabajo realizado por los auditores.

RECOMENDACIONES

Con el propósito de evitar que sigan existiendo factores que afecten la eficacia en el trabajo de los auditores internos se recomienda:

Mantener una comunicación directa entre el Gerente de Auditoría Interna y el Directorio, en caso de ser necesario reportar alguna anomalía u obstáculo que presente alguna área la cual será evaluada. Esto reforzaría la jerarquía del departamento de Auditoría Interna dentro de la organización logrando el respeto al trabajo realizado por este departamento.

Realizar semestralmente rotación del personal siempre que sea posible para que las áreas asignadas a revisión sean diferentes.

Establecer como política, restringir la aceptación de algún tipo de regalo o favor entre empleados al realizar sus actividades correspondientes en el área afectada ya que puede influenciar su juicio y opinión.

Adicionalmente, se recomienda a la Aerolínea 2 diseñar un nuevo organigrama funcional en donde el departamento de Auditoría Interna se reporte al Directorio.

Aceptada la propuesta lograrían evitar que sigan presentándose los factores que afectan la eficacia de las Auditorías Internas y así se mantiene independencia y objetividad en el departamento de Auditoría Interna.

REFERENCIAS

Air Europa Líneas Aéreas SAU. (2017) Historia Air Europa. Rescatado de:
<https://www.aireuropa.com/es/vuelos/corporativo>.

Air Europa Líneas Aéreas SAU. (2017) Nuestros aviones. Rescatado de:
<https://www.aireuropa.com/es/vuelos/flota>

American Airlines. (2017). Historia. Rescatado de:
<https://www.aa.com/i18n/customer-service/about-us/history-of-american-airlines.jsp>

Arens, Alvin A.; Randal J. Elder; Mark S. Beasley. (2007). Auditoría, un enfoque integral. México: Pearson Educación.

Asoc. Pasión por volar. (2011). servicio de mantenimiento de los aviones. Rescatado de: <http://www.pasionporvolar.com/el-handling-servicio-de-mantenimiento-de-aviones/>.

Avianca. (2018). Perfil corporativo. Rescatado de:
<https://www.avianca.com/ec/es/nuestra-compania/informacion-institucional/perfil-corporativo>

Avianca. (2018). Responsabilidad social. Rescatado de:
<https://www.avianca.com/ec/es/nuestra-compania/informacion-institucional/rse>.

Avianca. (2018). Nuestra flota. Rescatado de:
<https://www.avianca.com/ec/es/informacion-viaje/antes-vuelo/flota.html>

Avior Airlines. (2015). Misión, visión y valores. Rescatado de:
<https://www.aviorair.com/Avior/Mision-vision-y-valores>

Avior Airlines. (2015). Nuestra flota. Rescatado de:
<https://www.aviorair.com/Avior/Nuestra-flota>

Compañía Panameña de Aviación S.A. (Copa Airlines). (2017). Nuestra historia. Rescatado de: <https://www.copaair.com/es/web/gs/nuestra-historia>.

Compañía Panameña de Aviación S.A. (Copa Airlines). (2017). Responsabilidad Social Empresarial. Rescatado de: <https://www.copaair.com/es/web/gs/responsabilidad-social-empresarial>.

Compañía Panameña de Aviación S.A. (Copa Airlines). (2017). Nuestra flota. Rescatado de: <https://www.copaair.com/es/web/gs/flota>

EMPRESA PÚBLICA TAME LINEA AEREA DEL ECUADOR TAME EP. (2018). Misión y visión Rescatado de: <https://tame.com.ec/index.php/es/16-espanol/tame-ep>

José Dávila. (2015). Breve reseña histórica de la Aviación en el Ecuador, Pág. 18-21. Rescatado de: http://www.academia.edu/20273640/ANTECEDENTES_DE_LA_AVIACION.

KLM Royal Dutch Airlines. (2016). KLM Company profile. Rescatado de: <https://www.klm.com/corporate/en/about-klm/profile/index.html>

KLM Royal Dutch Airlines. (2018) Nuestra flota Rescatado de: <https://www.klm.com/travel/nl/en/prepare-for-travel/on-board/seating-plans/index.htm>.

LAN AIRLINES. (2013). Misión y Visión, Rescatado de: http://www.lan.com/upload/pdf/Presentaci%C3%B3n%20Corporativa%20LAN%20Esp_FEB.pdf

LATAM AIRLINES. (2016). Historia de LAN. Rescatado de:
https://www.latam.com/es_ec/conocenos/historia/

LATAM AIRLINES. (2016). Flota Rescatado de:
https://www.latam.com/es_ec/conocenos/nuestra-flota/

Mónica Sánchez. (2016). Formación de las nubes, Meteorología en Red.
Rescatado de: <https://www.meteorologiaenred.com/como-se-forman-las-nubes.html>

Sampieri, Collado, Batista. Metodología de la investigación. (2010).

U.S. Department of transportation FEDERAL AVIATION ADMINISTRATION,
2008. Manual del piloto de conocimientos aeronáuticos, Cap. 11, 11-
27. Recuperado de:
https://www.faa.gov/regulations_policies/handbooks_manuals/aviation/phak/media/pilot_handbook.pdf

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Paladines Yager Luz Elena, con C.C: # 0927471805 autora del trabajo de titulación: “Factores que afectan la eficacia de las Auditorías Internas en las aerolíneas en la ciudad de Guayaquil” previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, CPA en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 7 de marzo del 2018



Paladines Yager Luz Elena

C.C: 0927471805



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Factores que afectan la eficacia de las auditorías internas en las aerolíneas en la ciudad de Guayaquil.	
AUTOR(ES)	Paladines Yager, Luz Elena	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	CPA: Lucio Ortiz Jorge, Mgs	
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	
CARRERA:	Contabilidad y Auditoría, CPA	
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, CPA	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	07 Marzo del 2018	No. DE PÁGINAS: (# 84 de páginas)
ÁREAS TEMÁTICAS:	Auditoría Interna	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Auditoría Interna, control interno y deficiencias.	
<p>RESUMEN: En este trabajo de titulación se hace un análisis de los factores que afectan la eficacia de las Auditorías Internas en tres compañías aéreas. Se comenta sobre la historia de la aviación a nivel mundial y en Guayaquil, también se conoce los tipos de vuelos que brindan cada una de estas aerolíneas.</p> <p>La investigación que se sustenta en este trabajo se realizó dentro de la ciudad de Guayaquil, en donde la metodología de investigación fue con un procedimiento cualitativo mediante entrevistas abiertas verbalmente con tres Gerentes de Auditoría y representantes de cada departamento, en el que se hizo su respectiva evaluación de áreas críticas en las aerolíneas que se tomó como muestra. Los resultados obtenidos mediante las entrevistas verbales abiertas muestran que estas tres aerolíneas presentan mala organización en los departamentos, por lo requieren mantener un control eficaz por parte de la Auditoría Interna para poder evaluar de manera independiente y objetiva sus actividades. De esta manera los Auditores brindarán observaciones proporcionando un servicio más efectivo a la Directiva de las aerolíneas acerca de los procesos evaluados en el periodo auditado.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0985993511	E-mail: lepy.94@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Yong Amaya, Linda Evelyn	
	Teléfono: +593-4- 2200804 ext.1609	
	E-mail: linda.yong@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		