

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO



PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACIÓN PARA ESTUDIANTES ANTIGUOS NO GRADUADOS

“Mejora de la información en plataformas digitales, para optimizar el autoservicio al cliente en la compra de pasajes y servicios adicionales, empresa Boliviana de Aviación.”

Memoria Laboral para obtener el Título de Licenciatura en Turismo

UNIVERSITARIA

GRECIA DEYANIRA MICHEL JÁUREGUI

TUTORA

MSc. KARIN WENDY RUESCAS RAMIREZ

LA PAZ – BOLIVIA

2024

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	6
1. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL	8
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN.....	8
1.2. ACTIVIDAD DE LA EMPRESA.....	8
1.2.1. GERENCIA REGIONAL LA PAZ	9
1.2.2. DEPARTAMENTO DE TRÁFICO NACIONAL	10
1.2.3. JEFATURA DE AEROPUERTO LA PAZ	11
1.3. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL.....	12
1.3.1. DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMPO DE ACCIÓN EN LAS ACTIVIDADES LABORALES DESEMPEÑADAS.....	13
1.4. REFERENTES METODOLÓGICOS	15
1.4.1. METODOS DE INVESTIGACIÓN	15
1.4.2. TÉCNICAS.....	15
2. REFERENTES NORMATIVOS Y TEÓRICOS	17
2.1. REFERENTES NORMATIVOS.....	17
2.2. MARCO TEÓRICO.....	20
3. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	28
3.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	28
3.2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	29
4. SOLUCIÓN DEL PROBLEMA.....	33
5. RESULTADOS OBTENIDOS.....	43
5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS	43
5.2. EVALUACIÓN Y CONCLUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS ..	47
5.3. EVALUACIÓN DE LOS LOGRO Y RESULTADOS SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL.....	48
5.4 CONCLUSIONES	48
5.5. SUGERENCIAS	49
6. BIBLIOGRAFÍA.....	51
7. ANEXOS.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación de Dependencia	14
Tabla 2 Relación de coordinación	14
Tabla 3 Nómina de funcionarios Agente de tráfico/ventas ATO LPB	34
Tabla 4 Ficha de Observación	35
Tabla 5 Evaluación de los resultados obtenidos según la actividad	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la Gerencia Regional La Paz	9
Figura 2 Organigrama Departamento de Tráfico Nacional	10
Figura 3 Organigrama Jefatura Aeropuerto La Paz	11

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Reclamos a nivel nacional Gestión 2017	28
Gráfico 2 Reclamos a nivel nacional Gestión 2018	29
Gráfico 3 Reclamos por atención al cliente a nivel nacional Gestión 2017.....	30
Gráfico 4 Reclamos por atención al cliente a nivel nacional Gestión 2018.....	31
Gráfico 5 Reclamos por atención al cliente a nivel nacional Gestión 2019.....	44
Gráfico 6 Reclamos por atención al cliente a nivel nacional Gestión 2020.....	44
Gráfico 7 Reclamos por atención al cliente a nivel nacional Gestión 2021.....	45
Gráfico 8 Reclamos por atención al cliente a nivel nacional Gestión 2022.....	46

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Implementación de Sistema de reservas	53
Anexo 2 Selección de destinos requeridos.....	53
Anexo 3 Selección de Itinerario, Fecha, Hora, Tarifas.....	54
Anexo 4 Proceso de Reserva.....	54
Anexo 5 Requisitos para realizar un vuelo	55
Anexo 6 Requisitos para Mascotas	55
Anexo 7 Información para el proceso de registro.....	56
Anexo 8 Documentos requeridos.....	56
Anexo 9 Requisitos para Menores de edad.....	57
Anexo 10 Información segmentada por edad 5 a 11 años	57
Anexo 11 Información segmentada por edad 12 a 17 años	58
Anexo 12 Restricciones para realizar un vuelo	58

DEDICATORIA

**A mi papá y mamá,
quienes me apoyaron en todo el transcurso
de mi formación académica,
por mostrarme el camino hacia la superación.**

AGRADECIMIENTOS

Por la culminación de esta memoria agradezco a Dios por otorgarme fortaleza, paciencia y sabiduría. Eres tú quién guía el destino de mi vida.

A mi familia por su apoyo incondicional, por las palabras de aliento para seguir adelante, forjando mi camino.

A mi Tonny, que estuvo a mi lado acompañándome en todo el proceso de redacción de esta memoria, eres mi motor diario para seguir adelante todos los días.

A ti, que me apoyaste desde el inicio de la realización de esta memoria, por tu apoyo incondicional, por tu comprensión y sobre todo tu amor.

A mi tutora de Memoria Profesional Msc. Karin Wendy Ruescas Ramírez, por ser mi guía con su sabiduría, comprensión, y colaboración durante toda la elaboración de la presente Memoria Profesional

INTRODUCCIÓN

La evolución de la tecnología dentro de la actividad aeronáutica juega un papel importante hoy en día; los pasajeros valoran la conectividad tecnológica que puede ofrecer una línea aérea, el autoservicio que se brinda mediante plataformas virtuales mejora la experiencia del pasajero aumentando la satisfacción del cliente, haciéndola más cómoda, eficiente y amigable tecnológicamente, aportando a la diferencia y haciéndolas más competitivas entre otras.

En los años que Boliviana de Aviación brinda servicios de transporte aéreo comerciales, ha implementado el servicio de plataforma virtual, el cual brindaba únicamente un servicio de registro de pasajeros (check - in) para un vuelo, boletos que eran adquiridos mediante las oficinas de la misma línea aérea o agencias de viaje. Esta plataforma virtual denominada página Web presentaba falencias reflejada en la insatisfacción por parte de los clientes, quienes requerían tener una plataforma virtual más interactiva, para poder realizar la compra de boletos electrónicos, además de obtener información acerca de servicios adicionales, que son importantes para realizar un vuelo, este instrumento virtual aporta a la minimización de tiempo en el registro, evitando realizar las filas en mostradores para la obtención de un boleto, considerando que una gran cantidad de pasajeros se aproximan a aeropuerto solo para realizar la compra de boletos o acceder a la información de servicios especiales.

En ese sentido se buscó optimizar la plataforma virtual, haciéndola más amigable tecnológicamente en cuanto a los requerimientos de los clientes, mejorándola e incorporando la opción de compra de boletos, elección de destinos, horarios, conexiones y tarifas, además de poder seleccionar la cantidad de personas que son diferenciadas en cuanto a edades; asimismo incluye pestañas dinámicas que muestran información acerca de servicios adicionales que la línea aérea ofrece, con la finalidad de captar más clientes y obtener un autoservicio confiable.

En la experiencia laboral profesional llevada a cabo en la atención al cliente, en mostradores del aeropuerto internacional de El Alto, en el área de tráfico/ventas, se presencié la cantidad de personas que solicitaban que Boliviana de Aviación

pueda ampliar el servicio de la plataforma virtual mediante la mejora de su página, haciendo referencia de lo mencionado, verbalmente, o con el llenado de la hoja de reclamos, donde hacían conocer su insatisfacción por el tiempo empleado al realizar la fila asignada para compra de boletos, o simplemente realizar una fila para obtener su pase de abordar, para tener conocimiento acerca de servicios adicionales, haciendo comparación con otras líneas aéreas internacionales que si brindaban ese servicio. Al ver la cantidad de solicitudes para la mejora del autoservicio, bajo coordinación entre la Gerencia Comercial y Jefatura de Aeropuertos, solicitaron ideas para mejorar el servicio, aporte realizado mediante una comisión de intercambio de ideas y elaboración de informes, para la optimización en la venta de boletos, y acerca de la información que requiere un cliente para un servicio adicional, todo en base al Manual General de Aeropuerto.

La mejora de la plataforma virtual, se vio reflejada en el aporte de las ventas realizadas mediante la página web, reduciendo las filas en mostradores, en áreas asignadas como venta y cambio de boletos, contribuyendo a una mejora en el servicio brindado.

1. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

A partir del cese de operaciones de Lloyd Aéreo Boliviano, en abril del 2007 y posteriormente el cierre de la compañía boliviana de transporte privado Aerosur en mayo del 2012, Boliviana de Aviación había iniciado operaciones en marzo 2009, convirtiéndose en la aerolínea principal de Bolivia llegando a tener el control casi total del mercado aéreo de transporte de pasajeros.

Boliviana de Aviación con sede en Cochabamba tiene como objetivo de brindar servicio de transporte servicio regular y no regular de pasajeros carga y correo, así como cualquier servicio colateral interno e internacional.

En fecha 19 de febrero de 2009 la Dirección de Aeronáutica Civil (DGAC) otorgó la certificación a Boliviana de Aviación como GRAN OPERADOR AÉREO NACIONAL E INTERNACIONAL DE TRANSPORTE DE PASAJEROS, CARGA Y CORREO.

En fecha 23 de marzo de 2009, la entonces Superintendencia de Transportes emite la Resolución Administrativa N° 0084/2009 autorizando a Boliviana de Aviación la prestación de servicios aeronáuticos regulares comerciales.

Durante el proceso de certificación Boliviana de Aviación ha superado los requerimientos con el fin de acreditar solvencia económica y financiera, capacidad técnica y habilidades operativas; buscando dotar al Estado de un mecanismo directo de ejecución de la política aeronáutica y la democratización del transporte aéreo en Bolivia.

1.2. ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

Bajo la premisa de democratizar el transporte aéreo y de integrar nacional e internacionalmente a Bolivia, Boliviana de Aviación nace con el objetivo institucional de: "Explotación de servicios de transporte aéreo regular y no regular, interno e internacional de pasajeros, carga y correo (Decreto Supremo N° 29318,2007).

La dirección superior de Boliviana de Aviación BOA está a cargo de un directorio como órgano máximo de decisión, contando con un gerente general quien ejerce la representación institucional, siendo la máxima autoridad ejecutiva (MAE).

1.2.1. GERENCIA REGIONAL LA PAZ

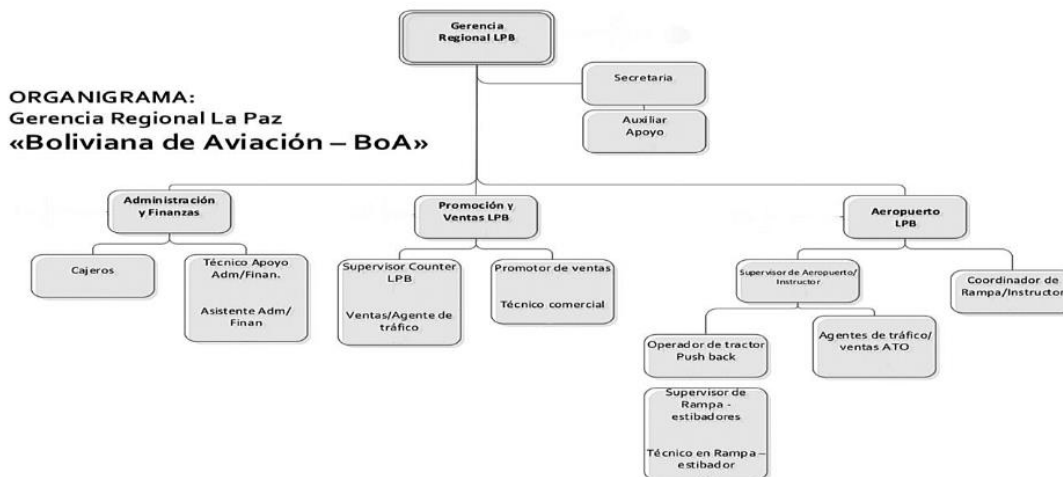
Las operaciones de vuelos de Boliviana de Aviación se extienden por todo el territorio nacional, por lo que se cuenta con Gerencias Regionales en los principales departamentos, estas dependen de la Gerencial Comercial; que es la encargada de representar ante la Gerencia General, los resultados y el desempeño organizacional y financiero de dicha la estación de La Paz.

El Gerente Regional tiene como principal función, la de alcanzar los objetivos estratégicos correspondiente a su estación, de la manera más eficiente y efectiva, demostrando un buen manejo de los recursos que le permitan plantear alternativas para el desarrollo de los productos de la empresa con respecto a la competencia, así como una constante evaluación de los resultados del desempeño organizacional y financiero de la Regional.

Esta área, está compuesta por diferentes dependencias interrelacionadas, como se lo presenta en el siguiente organigrama.

Figura 1

Organigrama de la Gerencia Regional La Paz



Nota: Boliviana de Aviación cuenta con Gerencias regionales en todo el territorio boliviano, en este caso se muestra el organigrama correspondiente a la Gerencia Regional La Paz, la misma que cuenta con una serie de dependencias que en conjunto deben responder y coadyuvar al alcance de los objetivos planteados por la Gerencia Nacional (BOA, 2012).

1.2.2. DEPARTAMENTO DE TRÁFICO NACIONAL

Boliviana de Aviación en su estructura organizacional cuenta con el departamento de tráfico, éste departamento se encarga de planificar las políticas, estrategias y programas de servicios aeroportuarios a corto, mediano y largo plazo, orientado a la consecución de los objetivos planteados en la Visión y Misión de la Empresa y de asegurar que todos los servicios y operaciones en tierra se desarrollen dentro de los más altos estándares de Seguridad y Calidad. Asimismo, desarrolla normas y procedimientos emitidos para el desarrollo de cada una de las unidades dependientes.

Figura 2

Organigrama Departamento de Tráfico Nacional



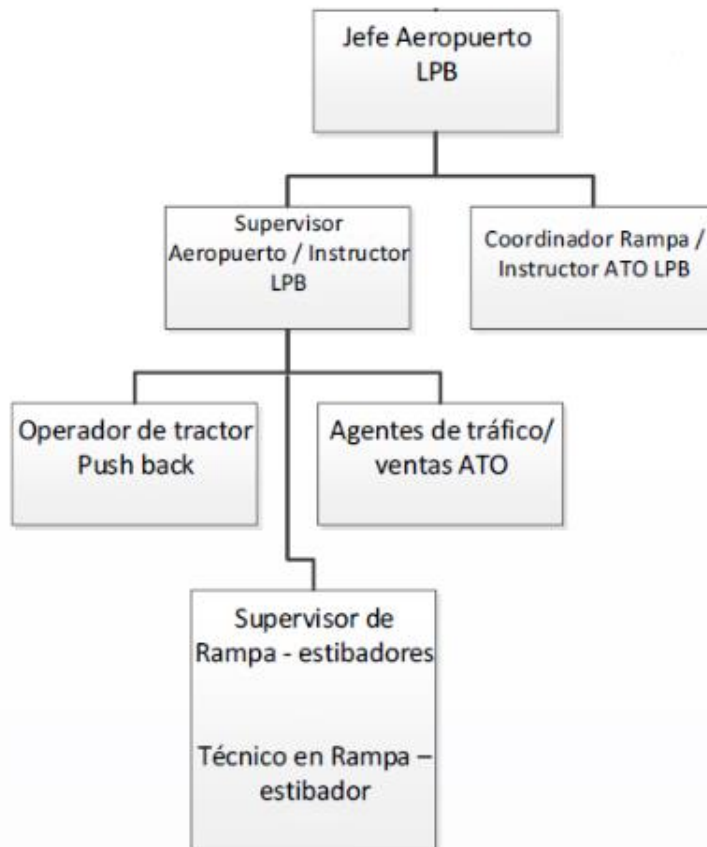
Nota: El Departamento de Tráfico, es el que tiene a su cargo el movimiento operacional de todos los servicios de BOA, desde tierra, de este depende que el servicio alcance los niveles óptimos de operatividad y calidad, antes, durante y al finalizar cada vuelo. (BOA 2012).

1.2.3. JEFATURA DE AEROPUERTO LA PAZ

Se encarga de cumplir y hacer cumplir los procedimientos estipulados en los manuales del Departamento de Tráfico, asegurando que todas las actividades de su base se realicen de acuerdo a las normas y reglamentos establecidos, debiendo ejercer su función de acuerdo a la política de Boliviana de Aviación, preservando que los mismos se cumplan con los más altos estándares de Seguridad y Calidad (Safety & Security).

Figura 3

Organigrama Jefatura Aeropuerto La Paz



Nota: De este departamento depende que los pasajeros aborden cada vuelo sin inconvenientes, tiene como prioridad velar por el cumplimiento de las normas de tránsito aéreo, la seguridad de los pasajeros, de sus equipajes y de todo el personal abordado y en tierra. (BOA,2012).

1.3. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

La presente memoria laboral, desarrolla en su contenido las actividades realizadas en el cargo de Agente de Tráfico / ventas ATO LPB, cargo desempeñado en el periodo desde el 03 de enero del 2013 hasta el 28 de febrero del 2023, posteriormente asignada como Supervisora / Instructora Aeropuerto, hasta la fecha. Las funciones asignadas fueron desarrolladas en el aeropuerto Internacional de El Alto considerando las siguientes actividades:

- ✓ **Atender a los pasajeros**, en mostradores de aeropuerto, verificando la documentación, corroborando que los datos sean correctos en cuanto a la emisión de boleto, registro de equipajes control de peso y contenido, cobrar excesos de peso si corresponde, emitir el pase de abordar y direccionar al pasajero a la puerta de embarque correspondiente.
- ✓ **Hacer preguntas de seguridad**, para cumplir con la normativa de seguridad en el transporte de artículos restringidos dentro del equipaje facturado, y en el equipaje de mano.
- ✓ **Realizar el embarque de pasajeros**, según el vuelo correspondiente, realizando los controles de seguridad, verificación de documentación (carnet de identidad o pasaporte), contra el pase de abordar, dar prioridad a adulto mayores, pasajeros acompañados de menores de edad (niños pequeños), pasajeras en gestación y con diferentes requerimientos especiales.
- ✓ **Realizar llamados en la sala de pre embarque**, anunciar y dar información acerca de un vuelo (demoras, cancelaciones, abordajes).
- ✓ **Controlar los cierres de vuelo**, en sistema en cuanto a la cantidad de pasajeros, embarcados, cargar documentos en sistema (boletas de combustible).
- ✓ **Direccionar pasajeros**, a la sala de pre embarque al tratarse de pasajeros en tránsito.
- ✓ **Recepción de vuelos**, dirigir a los pasajeros a las áreas de desembarque, verificando tránsitos, y pasajeros con asistencias especiales.
- ✓ **Venta de boletos**, brindando información acerca de itinerarios, horarios, tarifas.

- ✓ **Realizar cambio de fechas**, cambio de ruta, re emisión de boletos.
- ✓ **Informar al pasajero**, acerca de los servicios requeridos por él, ofreciendo los diferentes servicios adicionales, explicando acerca de requerimientos para su autorizar su embarque.
- ✓ **Identificar a pasajeros**, que necesitan asistencia especial (WCH, UMNR, 3ra. Edad, etc.) o que tengan problemas, logrando un mejor manejo de ellos.
- ✓ **Controlar equipajes de mano**, voluminosos en la fila de mostradores.
- ✓ **Mantener ordenada la fila**, asistiendo a los pasajeros direccionándolos al área correcta para atención.

Las funciones descritas tienen la premisa de atención al cliente con amabilidad, y empatía, pre disposición de colaboración en todas las áreas de trabajo, brindando un trato cordial a los pasajeros y usuarios.

1.3.1. DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMPO DE ACCIÓN EN LAS ACTIVIDADES LABORALES DESEMPEÑADAS

El personal de Tráfico/ventas ATO LPB, dependiente de la Regional La Paz, se conforma en total por 46 funcionarios, y son los que mantienen contacto directo con el cliente.

Las funciones que se desarrollan tienen como objetivo principal: “Brindar un servicio de excelencia basados en la correcta aplicación de la atención al cliente orientado a satisfacer las necesidades de nuestros usuarios”.

Este personal se encuentra a cargo de un supervisor por turno, y este a su vez por un jefe de aeropuerto, cuya función es cumplir y hacer cumplir los procedimientos estipulados en el Manual General de aeropuertos, asegurando que todas las actividades de su base se realicen de acuerdo a las normas y Reglamentos establecidos, debiendo ejercer su función de acuerdo a la política de Boliviana de Aviación, preservando que los mismos se cumplan con los más altos estándares de Seguridad y Calidad.

Tabla 1*Relación de Dependencia*

DEPENDENCIA		AUTORIDAD/ DEPENDIENTES	
LINEAL	FUNCIONAL	LINEAL	FUNCIONAL
Gerencia Regional LPB Jefe de Aeropuerto Supervisor de Aeropuerto/ Instructor ATO LPB	Gerencia Comercial	Ninguna	Ninguna

Nota: Cada área depende de la Gerencia Regional La Paz, de manera lineal, reflejando una jerarquía clara, para garantizar las operaciones, con un flujo de información adecuada entre los niveles de organización. (BOA, 2012)

Tabla 2*Relación de coordinación*

INTERNA	EXTERNA
Gerencia Regional Gerencia Comercial Departamento de Tráfico Otros.	Autoridades en aeropuerto Otros

Nota: La relación de coordinación entre la gerencia general, la gerencia comercial, el departamento de tráfico y otros departamentos es esencial para el funcionamiento eficaz de la empresa. La colaboración interna permite alinear los objetivos estratégicos con las operaciones diarias, optimizando la eficiencia y mejorando la satisfacción del cliente.

La relación de coordinación con las autoridades de aeropuerto y otras áreas, permite una gestión eficiente y segura de las actividades aeroportuarias, garantizando que se cumplan tanto los objetivos comerciales como las regulaciones necesarias.

1.4. REFERENTES METODOLÓGICOS

En este punto se describen los aspectos inherentes a la metodología de investigación aplicada en el desarrollo de la presente memoria laboral.

1.4.1. METODOS DE INVESTIGACIÓN

Para la elaboración de la presente memoria se utilizaron los métodos explicativo y descriptivo.

Investigación explicativa

Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (Arias, 2012).

Este método empleado favoreció a la identificación de las principales causas de insatisfacción de los clientes por el uso de la plataforma virtual de Boliviana de Aviación.

Investigación Descriptiva

Los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refieren, pueden integrar mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas. (Hernández Sampieri , 2003).

Este método colabora a la descripción de la problemática en la página web, identificando las causas que generan insatisfacción en los clientes.

1.4.2. TÉCNICAS

Se utilizaron técnicas de observación participativa y revisión documental.

La técnica de observación, ayudó a comprender el comportamiento y las necesidades de los clientes al tener la experiencia de uso con la inicial plataforma virtual.

La técnica de revisión documental en base a recolección de datos (llenado de hoja de reclamos), donde se identificó la información deficiente, a través de datos estadísticos.

Mediante la conjunción de las técnicas se analizaron los datos recopilados y la experiencia personal en el cumplimiento de las funciones asignadas con los clientes se identificó una problemática principal.

2. REFERENTES NORMATIVOS Y TEÓRICOS

2.1. REFERENTES NORMATIVOS

IATA Asociación Internacional de Transporte aéreo

La asociación Internacional de transporte aéreo IATA, (por sus siglas en inglés International Air Transport Association), fue fundada el 19 de abril de 1945, en la Habana Cuba, cuenta con más de 330 miembros en 120 países.

Es el instrumento principal para la cooperación entre líneas aéreas en la promoción de servicios aéreos seguros, confiables y económicos, en beneficio de los consumidores del mundo.

La IATA tiene tres objetivos:

1. Representar a las compañías de aerolíneas y miembros de la organización.
2. Busca liderar aumentando el flujo financiero de sus ingresos mientras intenta reducir costos y alcanzar mayor nivel de eficiencia, además de agilizar procesos.
3. Servir, asegurando a millones de personas alrededor del mundo gracias a su red de aerolíneas además de que busca brindar servicios y productos de expertos (entrenamientos, informaciones, consultas, publicaciones) así como un soporte profesional clave.

La empresa es parte de la asociación, que le ha proporcionado la certificación que demuestra el total cumplimiento de los requisitos establecidos para la obtención del registro internacional de Seguridad IOSA, lo que acredita la calidad de los procesos de operaciones aéreas de Boliviana de Aviación.

OACI Organización de Aviación Civil Internacional

La Organización de Aviación Civil Internacional u OACI, también se conoce como Organización Internacional de Aeronáutica Civil (por sus siglas en inglés International Civil Aviation Organization o ICAO), fue creada por el convenio sobre Aviación Civil Internacional y firmado en Chicago el 12 de diciembre de 1944.

La OACI trabaja junto con 193 Estados miembros del Convenio y con grupos de la industria aeronáutica para alcanzar un consenso sobre las Normas y métodos recomendados (SARPs) para la aviación civil internacional y sobre políticas que

hagan posible que el sector de la aviación civil sea operacionalmente seguro, eficiente, protegido, económicamente sostenible y ambientalmente responsable.

La OACI tiene cinco objetivos

1. Fortalecer la seguridad operacional de la aviación civil mundial, supervisar su reglamentación.
2. Minimizar los efectos ambientales adversos de las actividades
3. de la aviación civil.
4. Aumentar la capacidad y mejorar la eficiencia del sistema de la aviación civil mundial; modernizar la infraestructura de navegación aérea y de los aeródromos; elaborar nuevos procedimientos para optimizar la actuación del sistema de la aviación.
5. Fomentar el desarrollo de un sistema de aviación civil sólido y económicamente viable.
6. Fortalecer la facilitación y la seguridad de la aviación civil mundial.

Ser parte de la OACI, permite a BOA adherirse a estándares y prácticas globales de aviación mejorando la seguridad y eficiencia, fortalece la imagen de la aerolínea a nivel mundial, atrayendo más pasajeros, además ayuda a cumplir con las regulaciones internacionales, asegurando que opera dentro de los marcos legales establecidos.

DGAC Dirección General de Aeronáutica Civil

La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) es el organismo técnico administrativo que regula y fiscaliza los estándares de seguridad operacional que se realiza a través del cumplimiento de la Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB), que trata diversos temas que hacen a la operación, circulación, mantenimiento de aeronaves, clasificación y requisitos técnicos para el personal aeronáutico, y normas específicas para la construcción, funcionamiento y administración de los aeropuertos y servicios aeroportuarios.

La DGAC tiene tres objetivos principales:

1. Fomentar la formación y la investigación aeronáutica para satisfacer las necesidades de la comunidad aeronáutica, formando y

capacitando personal aeronáutico de acuerdo a los estándares de la aviación civil internacional.

2. Fortalecer la gestión administrativa financiera para contar con una autoridad aeronáutica eficaz y eficiente en el desarrollo, aplicación y ejercicio de la normativa aeronáutica, implementando una gestión institucional sostenible.

3. Optimizar los niveles de gestión de la seguridad operacional, del espacio aéreo y del registro aeronáutico; de la promoción del desarrollo de la aviación civil y minimizar los efectos perjudiciales en el medio ambiente, a fin de atender la demanda aeronáutica en el marco de las normas y reglamentos nacionales e internacionales.

Esta institución establece y supervisa normas de seguridad que BOA debe seguir, garantizando que las operaciones aéreas se realicen de manera segura y conforme a estándares internacionales, asegura que BOA cumpla con las leyes y regulaciones aeronáuticas, promueve la mejora continua de las aerolíneas a través de auditorías y evaluaciones, impulsando a BOA a mantener altos estándares de calidad en sus operaciones.

ATT Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), busca la mejora continua de la calidad de los servicios, tarifas y protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, transportes, tecnologías de la información y comunicación (TIC) y postal a través de la regulación, fiscalización, supervisión y control de operadores y proveedores.

Los objetivos de la ATT son:

1. Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, la transparencia y el control institucional.

2. Contribuir al acceso, calidad, seguridad y avance tecnológico de las telecomunicaciones y tic, y a la administración eficiente del espectro como recurso natural.

3. Contribuir al acceso equitativo y universal de los bolivianos, a los servicios de transportes y servicio postal, en condiciones de calidad y protegiendo sus derechos.

La regulación permite que la ATT supervise las tarifas que BOA cobra, evitando prácticas abusivas y asegurando precios justos para los pasajeros. La regulación por parte de la ATT contribuye al crecimiento ordenado del sector aéreo en Bolivia

2.2. MARCO TEÓRICO

A continuación, se desarrollan conceptos para mejor entendimiento del contexto de la presente memoria laboral.

Transporte aéreo

El transporte aéreo se refiere al movimiento de personas y mercancías a través de aeronaves. Es un componente vital del sistema de transporte global, permitiendo una rápida conexión entre destinos nacionales e internacionales. Este modo de transporte es reconocido por su eficiencia en distancias largas, aunque suele ser más costoso que otros medios, como el terrestre o marítimo. La industria del transporte aéreo incluye aerolíneas, aeropuertos y servicios de logística, y está sujeta a regulaciones estrictas que garantizan la seguridad y la eficiencia operacional. (Vogelsang & Morrison, 2011, p. 10).

Morrell P. (2011) define al transporte aéreo como el sistema que permite el desplazamiento de pasajeros y mercancías mediante aeronaves, constituyendo un elemento esencial en la conectividad global. Este modo de transporte destaca por su rapidez, siendo ideal para distancias largas y para el transporte de productos perecederos o de alto valor. La industria del transporte aéreo abarca aerolíneas comerciales, carga aérea y servicios relacionados, y está regulada por normativas internacionales que garantizan la seguridad y eficiencia. Sin embargo, enfrenta desafíos como el impacto ambiental, la congestión del tráfico aéreo y la fluctuación de precios del combustible. (p.118).

Aeronave

Se refiere a cualquier vehículo diseñado para volar en la atmósfera terrestre o en el espacio, utilizando principios aerodinámicos. Las aeronaves pueden ser clasificadas en dos categorías principales: aeronaves fijas (como aviones y

planeadores) y aeronaves de ala rotativa (como helicópteros y drones). Estas máquinas son utilizadas para el transporte de personas y carga, la vigilancia, la investigación científica y actividades recreativas, entre otras funciones. (Cummings, 2011).

“Es un vehículo que puede volar en la atmósfera o el espacio, diseñado para el transporte, la vigilancia y otras funciones”. (Raymer, 2012, p. 1).

Por otro lado, Houghton & Carr (2004) indica que “Una aeronave es un vehículo diseñado para volar, que se desplaza a través del aire utilizando fuerzas aerodinámicas” (p.2).

En el caso de Boliviana de Aviación, para desarrollar sus operaciones de corto a mediano alcance, la Empresa utiliza naves Boeing modelo 737-700, 737-300, 737-800 NG, 767-300, Airbus 330-200, Crj 300, una flota de aviones de pasillo único. Con estas aeronaves BoA presta servicios en las rutas nacionales e internacionales dentro de Sudamérica, ya que sus atributos en alcance y potencia, permiten un alto nivel de utilización diaria. En las operaciones de largo alcance BoA utiliza principalmente aviones Boeing 767-300ER, y Airbus 330-200, modelos que la Empresa ha elegido por ser muy conveniente para servir los vuelos de 7 a 12 horas con destino a Miami y Madrid, además de ofrecer la ventaja de tener mayor capacidad para carga.

Aeropuerto

"Instalación donde aterrizan y despegan las aeronaves, que incluye pistas, terminales y servicios de apoyo." (Kermode, 1996, p. 123).

Un aeropuerto es una instalación diseñada para el despegue, aterrizaje y mantenimiento de aeronaves, así como para el embarque y desembarque de pasajeros y carga. Los aeropuertos son cruciales en la infraestructura de transporte, facilitando la conectividad nacional e internacional. Se componen de varias áreas clave, incluyendo pistas de aterrizaje, terminales de pasajeros, áreas de carga y espacios para la aviación general. (Morrison & Winston, 2010, p. 57)

Catania (2017) afirmó lo siguiente: Un aeropuerto es una instalación compleja diseñada para el aterrizaje y despegue de aeronaves, proporcionando las infraestructuras necesarias para el manejo de pasajeros, carga y mantenimiento.

Esta instalación incluye pistas para el despegue y aterrizaje, terminales que facilitan el embarque y desembarque de pasajeros, hangares para el almacenamiento y mantenimiento de aeronaves, y servicios de apoyo como combustible y logística. Los aeropuertos son vitales para la conectividad global, y pueden variar desde pequeños aeródromos hasta grandes centros de transporte que manejan millones de pasajeros anualmente. (p.45).

En el caso de Bolivia se cuenta con 4 aeropuertos internacionales que son utilizados para vuelos de conexión para destinos internacionales y 10 aeropuertos domésticos, los cuales son utilizados para vuelos internos con aeronaves de menor capacidad en muchos casos y con mayor frecuencia.

Línea Aérea

Una línea aérea es una empresa que se dedica a ofrecer servicios de transporte aéreo de pasajeros y carga. Estas compañías operan una flota de aeronaves y gestionan rutas programadas que conectan diferentes aeropuertos a nivel nacional e internacional. Las líneas aéreas son responsables de la planificación de vuelos, la gestión de reservas, el cumplimiento de normativas de seguridad y la atención al cliente. Además, pueden ofrecer diferentes clases de servicio y tarifas, adaptándose a las necesidades de diversos segmentos de mercado. Las líneas aéreas juegan un papel crucial en la economía global al facilitar el comercio, el turismo y la movilidad. (Mason, 2006, p. 12).

Por otro lado, Morrell & Lu (2019) define a línea aérea como una empresa que ofrece servicios de transporte de pasajeros y carga mediante aeronaves, operando en rutas regulares y charter. Estas compañías son esenciales para la conectividad global y se clasifican en aerolíneas tradicionales y de bajo costo, cada una con características operativas y de servicio distintas. La rentabilidad de las líneas aéreas depende de factores como la demanda de viajes, el costo del combustible y la competencia en el mercado. (p.29).

Boliviana de Aviación es una empresa que se encarga de operar vuelos comerciales, conectando diferentes destinos nacionales e internacionales. Facilitando la movilidad de pasajeros y el comercio. Gestionan todo lo relacionado

con el vuelo, desde la venta de boletos y la atención de clientes, logística de las aeronaves.

Embarque

El embarque es el proceso mediante el cual se cargan pasajeros y/o mercancías en un medio de transporte, como un avión, barco o vehículo terrestre. En el contexto del transporte aéreo, el embarque implica una serie de pasos, que incluyen la verificación de documentos, la asignación de asientos, el control de seguridad y el acceso a la aeronave. Este proceso es crucial para garantizar la eficiencia y seguridad del transporte, así como para ofrecer una experiencia satisfactoria al pasajero. La gestión del embarque puede influir en los tiempos de espera y en la puntualidad de los vuelos. (Kumar & Puranam, 2017, p. 135).

“El embarque se refiere al proceso mediante el cual los pasajeros y la carga son acomodados y cargados en un medio de transporte, particularmente en el contexto de la aviación.” (Wensveen, 2016, p. 211).

El embarque es el proceso mediante el cual los viajeros abordan un avión antes de un vuelo. Este proceso incluye varias etapas, que generalmente consisten en la presentación de Documentos, donde los pasajeros muestran su tarjeta de embarque y su identificación. Control de Acceso donde se verifica que el pasajero tenga autorización para abordar el vuelo correspondiente. Ingreso a la Aeronave, proceso en el cual los pasajeros se dirigen a la puerta de embarque y, tras el anuncio, ingresan al avión en orden, según su grupo o fila.

Atención al Cliente

La atención al cliente se refiere al conjunto de acciones y servicios proporcionados por una empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Es un aspecto fundamental de la gestión empresarial, ya que no solo influye en la percepción que los consumidores tienen sobre la marca, sino que también afecta la fidelización, la reputación y, en última instancia, la rentabilidad del negocio. (Kotler & Keller, 2016).

Zeithaml, Bitner, & Gremler (2018) afirmó que “La atención al cliente se refiere a las acciones y estrategias que una empresa implementa para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes”.

Check – in

Según, Kotler & Keller, (2016) "el check-in es una parte crítica de la experiencia del cliente, ya que establece el tono para toda la interacción con la aerolínea" (p. 514).

Según, Belch & Belch (2018) "el check-in es un componente crucial de la experiencia del viajero, ya que influye en la percepción de eficiencia y comodidad del servicio" (p. 376).

El check in, es el proceso mediante el cual los viajeros confirman su presencia en un vuelo y obtienen su tarjeta de embarque, mediante procedimientos como la presentación de los mismos en mostradores, para registrar su equipaje con la presentación de su documentación, y reciben su tarjeta de embarque. En línea, donde obtienen el pase de abordar a través del sitio web, o aplicación móvil. En Kioskos automáticos, donde los pasajeros pueden hacer su check in por sí mismos.

Imagen

“La imagen se refiere a una representación visual que puede ser creada a través de diferentes medios, como la fotografía, el arte digital o la pintura. Visual”. (Elkins, 2021, p. 45).

Según, Krauss, (2017) “Una imagen es una representación visual que puede capturar o evocar aspectos de la realidad, utilizando diversos medios como la fotografía, el arte y el diseño”. (p.22).

Servicios

Según, Kotler & Keller, Marketing Management (2020) “Los servicios son actividades o beneficios que una parte puede ofrecer a otra, y que son intangibles, es decir, no resultan en la propiedad de un bien físico”. (p. 312).

Los servicios son actividades o beneficios que una empresa proporciona a los consumidores, caracterizándose por ser intangibles, inseparables, variables y perecederos. A diferencia de los bienes físicos, los servicios no pueden ser almacenados y suelen requerir la participación activa del cliente en su entrega. (Lovelock & Wirtz, 2021, p. 5).

Calidad de servicios

La calidad de servicios se refiere a la percepción del cliente sobre la excelencia y efectividad de un servicio. Esta calidad se mide a través de varias dimensiones, incluyendo la fiabilidad (capacidad de cumplir con lo prometido), la capacidad de respuesta (disposición a ayudar y ofrecer servicios rápidos), la competencia (habilidades y conocimientos del personal), la cortesía (trato amable y respetuoso) y la empatía (atención personalizada al cliente). (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018, p. 30).

“La calidad de servicios se refiere a la percepción que tienen los clientes sobre la excelencia y efectividad del servicio recibido, considerando aspectos como la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía”. (López & Cerdán, 2020, p. 45). Según, González & Fernández (2021) “La calidad de servicio se define como el nivel de excelencia que un servicio ofrece en relación con las expectativas del cliente”. (pág. 78).

“La calidad de servicio se refiere al nivel de excelencia que un servicio ofrece y cómo este cumple con las expectativas del cliente”. (López & Pérez, 2022, p. 50).

La calidad de servicio se entiende como el grado en que un servicio cumple con las expectativas del cliente. Se evalúa a través de diversas dimensiones, como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la tangibilidad, y es fundamental para lograr la satisfacción del cliente y fomentar su lealtad. (Cruz & Ramos, 2023, p. 92).

Cliente

“Un cliente es una persona o entidad que adquiere bienes o servicios de una empresa, y cuya satisfacción es crucial para el éxito y la sostenibilidad del negocio”. (Kotler & Keller, 2020, p. 68).

Para, Cova & Cova (2021), “Un cliente es una persona o entidad que adquiere productos o servicios, y su satisfacción es clave para el éxito de cualquier negocio”. (p. 28).

“Un cliente es una persona o entidad que compra bienes o servicios, y su satisfacción es fundamental para el crecimiento y la sostenibilidad de cualquier empresa”. (Gómez & Martínez, 2022, p. 50).

Satisfacción al cliente

“La satisfacción al cliente es el grado en que las expectativas y necesidades del cliente son cumplidas o superadas por el producto o servicio ofrecido”. (Sánchez & Pérez, 2021, p. 42).

La satisfacción al cliente es un concepto que refleja el grado en que las experiencias de un cliente con un producto o servicio cumplen o superan sus expectativas. Este indicador es crucial para las empresas, ya que una alta satisfacción no solo conduce a la lealtad del cliente, sino que también fomenta la recomendación y la repetición de compra. (García & Rodríguez, 2022, p. 65).

Pasajero

“Un pasajero es una persona que utiliza un medio de transporte, como un avión, tren o autobús, para trasladarse de un lugar a otro, generalmente pagando una tarifa por el servicio”. (González & Martínez, 2022, p. 110).

Según, Cebrián & Torres (2021), Un pasajero es una persona que utiliza un medio de transporte, ya sea terrestre, aéreo o marítimo, para desplazarse de un lugar a otro. Los pasajeros pueden ser clasificados en diferentes categorías según el tipo de servicio que utilizan, como pasajeros de clase económica, ejecutiva o primera clase. (p. 134).

Para, Salas & Ríos (2023) “Un pasajero es una persona que utiliza un medio de transporte, como un avión, tren, autobús o barco, para desplazarse de un lugar a otro sin ser el conductor”. (p. 112).

Pasajero, es una persona que viaja en un medio de transporte, como un avión, sin ser el conductor o el operador. Es alguien que se traslada de un lugar a otro utilizando servicios de transporte, por diferentes motivos, ya sea por motivos de ocio, trabajo, estudio o visitas a familiares y amigos

Plataforma Virtual

“Una plataforma virtual es un entorno digital que permite a los usuarios interactuar, comunicarse y realizar diversas actividades en línea”. (López & Ramírez, 2022, p. 75).

“Una plataforma virtual es un espacio digital que permite a los usuarios interactuar, compartir información y realizar actividades en línea, como el aprendizaje, la colaboración y el comercio”. (Moreno & Torres, 2023, p. 45).

Según, González & Martínez (2022) , Una plataforma virtual es un entorno digital diseñado para facilitar la interacción y el intercambio de información entre usuarios, permitiendo actividades como la comunicación, el aprendizaje en línea, la colaboración y la realización de transacciones comerciales. (p. 67).

3. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

3.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Boliviana de aviación desde sus inicios ha ofrecido servicios de transporte aéreo y carga, constituyéndose como la primera aerolínea de Bolivia, posición que llevó a un aumento inesperado en la demanda de sus servicios.

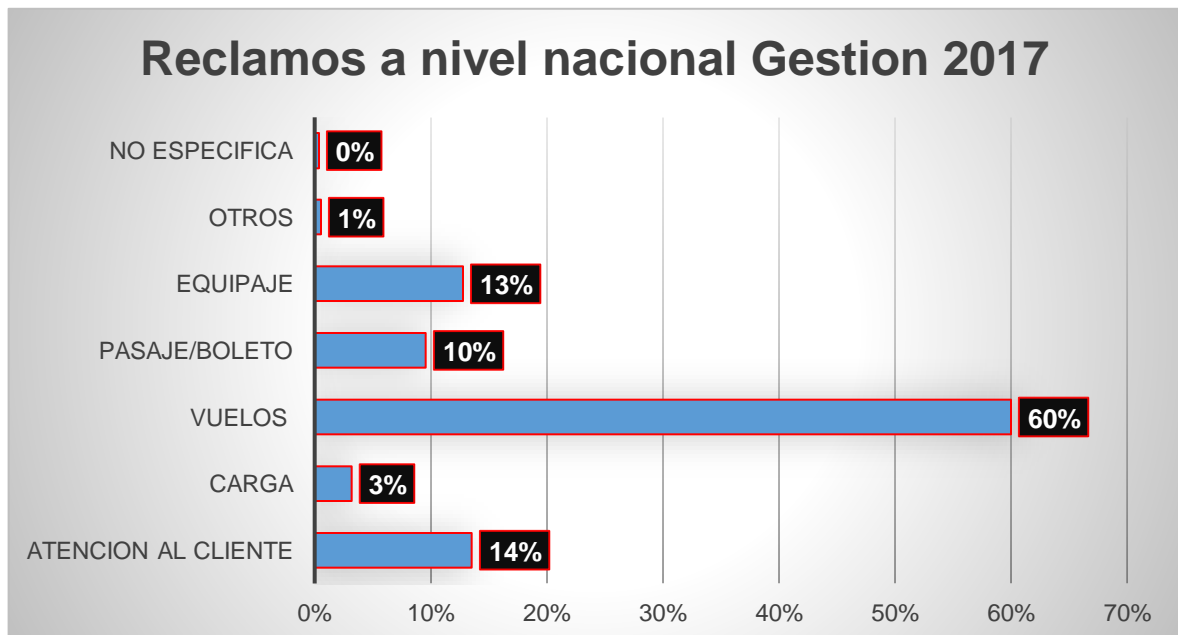
La creciente demanda de pasajeros llevó a la línea aérea a enfrentar diversos problemas, ya que las altas demandas provocaron que los pasajeros esperen para obtener información o atención en aeropuerto creando largas filas.

Esta demora en atención dio lugar a una serie de quejas y reclamos por parte de los clientes, quienes denunciaron mala información, atención deficiente por parte de los funcionarios y otros problemas que, lamentablemente, fueron en aumento.

Los datos estadísticos que se muestran a continuación son de dos años, donde se puede identificar diferentes reclamos, como, la atención al cliente, vuelos, pasajes, equipaje, carga.

Gráfico 1

Reclamos a nivel nacional Gestión 2017

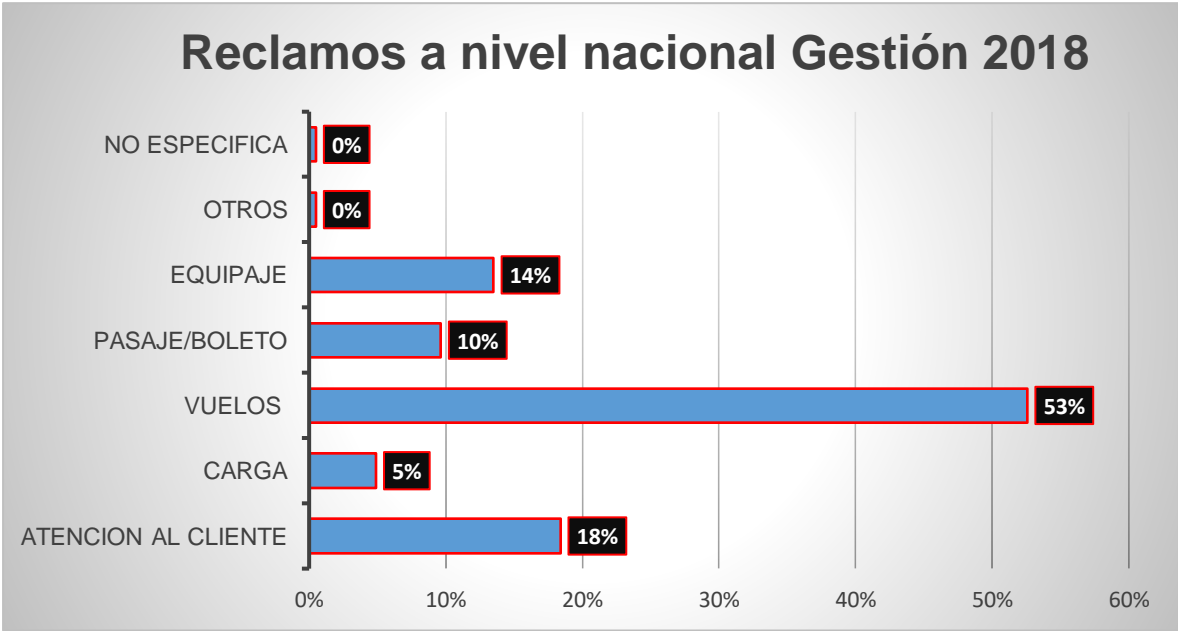


Fuente. Datos estadísticos de la empresa Boliviana de Aviación – 2017

Nota. En el gráfico 1 se puede apreciar que el 14% de los reclamos a nivel nacional en la gestión 2017 es el segundo tipo de queja recurrente a comparación de los reclamos enfocados en percances con los vuelos, siendo un porcentaje que influye al incremento de mala imagen de la empresa.

Gráfico 2

Reclamos a nivel nacional Gestión 2018



Fuente. Datos estadísticos de la empresa Boliviana de Aviación – 2018

Nota. En el gráfico 2 se puede apreciar un incremento del 4% de los reclamos en atención al cliente a nivel nacional en comparación con la gestión 2017 y la gestión 2018.

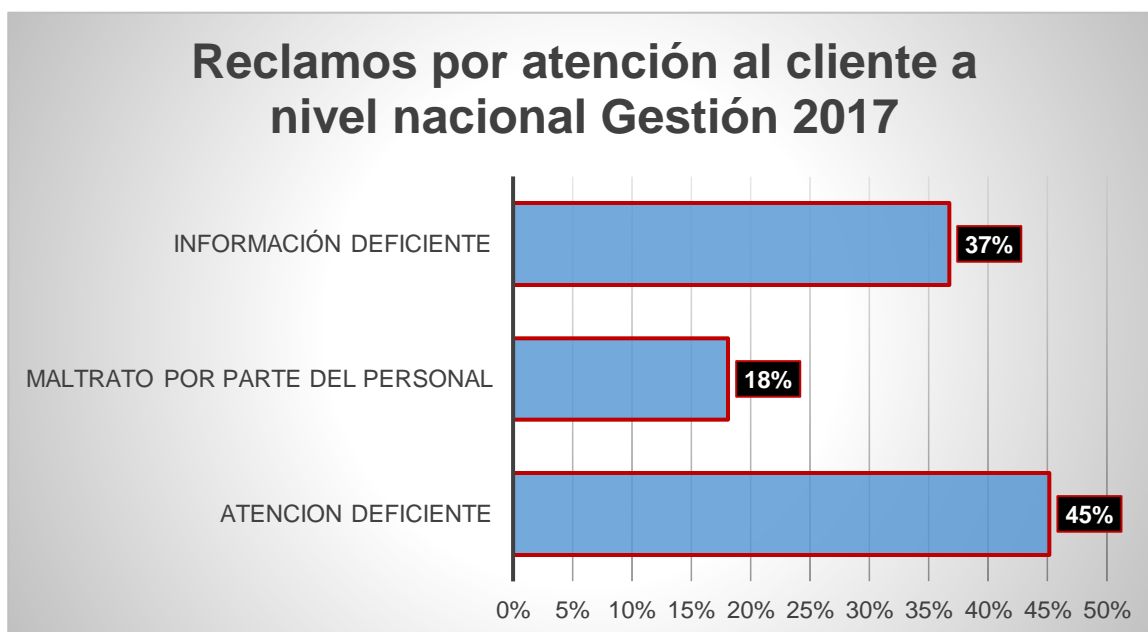
3.2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La creciente demanda en la línea aérea, causó que la atención al cliente en aeropuerto sea deficiente, se identificó que el personal asignado en esa función no abastecía para dar soporte a las filas generadas por los usuarios que solicitaban compra de boletos, información acerca de itinerarios, requerimientos para realizar un vuelo, entre otros.

Realizando un análisis cerca de estos reclamos, se puede observar mediante gráficos estadísticos que la atención al cliente es un componente que va en incremento.

Gráfico 3

Reclamos por atención al cliente a nivel nacional Gestión 2017



Fuente. Datos estadísticos de la empresa Boliviana de Aviación – 2017

Nota. En el gráfico 3 podemos observar que los reclamos de atención al cliente a nivel nacional en la gestión 2017

Estos datos se ven afectados por las siguientes variables:

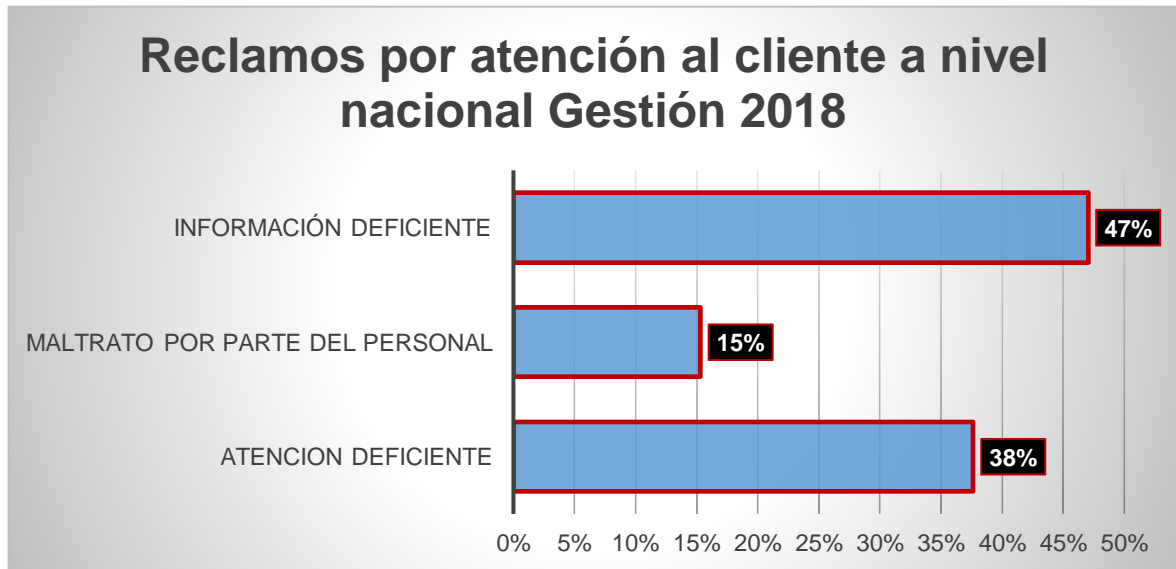
1. Atención al cliente
2. Información deficiente
3. Maltrato por parte del personal

El personal reducido para dar soporte en la atención, no era la ideal, provocando tiempos de espera más prolongados en los puntos de atención al cliente, como el check in, mostradores de asistencia, mostradores de venta de

boletos, lo cual genera frustración y descontento a los pasajeros, plasmados en bastantes reclamos y quejas.

Gráfico 4

Reclamos por atención al cliente a nivel nacional Gestión 2018



Fuente. Datos estadísticos de la empresa Boliviana de Aviación – 2018

Nota. En el gráfico 4 se puede observar un incremento del 10 % en la variable denominada información deficiente un crecimiento mayor a comparación de la gestión pasada.

Esta carencia en recursos humanos impacta negativamente en la prestación de servicios, la calidad del servicio y la seguridad de la línea aérea, esta carencia da lugar a la sobrecarga de trabajo para los funcionarios incrementando en el riesgo de errores en las tareas realizadas lo que dificulta la capacidad de brindar un servicio personalizado y eficiente. La presión adicional puede llevar a un aumento en el estrés laboral, afectando también al comportamiento y actitud de los funcionarios hacia el cliente.

Para abordar este problema es necesario desarrollar e implementar soluciones efectivas basadas en los datos recopilados.

3.3 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Enfocándonos en el tema principal que es el servicio de atención al cliente, se determina que la mayor cantidad de reclamos lo realizan en relación a la gran cantidad de clientes y al poco personal con que se contaba para dicha atención, situación que genero largas filas, información sesgada, mala atención y mala imagen para la empresa.

Por lo que planteamos el problema en la siguiente pregunta.

¿Cómo mejorar la atención a los clientes que solicitan información y requieren la compra de pasajes de la línea aérea Boliviana de Aviación, para evitar largas filas?

4. SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

Frente a esta situación, la directiva decidió apoyar operativamente a las áreas en atención al cliente mediante una mejora de la plataforma digital, misma que hasta ese entonces solo contenía información básica de la empresa.

Para ello, se propuso, añadir un sistema de reservas en línea, dentro de la página web, que permita a los clientes obtener información básica, para gestionar sus reservas y compra de boletos desde cualquier lugar, con la finalidad de abastecer la demanda y evitar largas filas.

La labor se inició con una serie de reuniones de coordinación.

En la primera reunión denominada reunión inicial se establecieron las siguientes tareas:

1. COMISIÓN ENCARGADA DEL DISEÑO E INCLUSIÓN DE INFORMACIÓN EN EL SERVICIO

La comisión creada debe contar con sugerencias basadas en la experiencia adquirida con el contacto y la atención con los pasajeros, esto debía estar enfocado en el tipo de información que debería incluir la página, la hermenéutica de manejo del sistema para que este sea útil y de fácil manejo, esta comisión fue conformada por 12 funcionarios del área de tráfico/ventas ATO LPB.

PARTICIPANTES

Para elaborar del informe, participaron 12 funcionarios del área de tráfico/ventas ATO LPB.

Tabla 3

Nómina de funcionarios Agente de tráfico/ventas ATO LPB

N°	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
1	Gustavo Vargas	Agente de Tráfico/ Ventas
2	Alejandra Mendoza	Agente de Tráfico/ Ventas
3	Leysi Mollo	Agente de Tráfico/ Ventas
4	Edwin Quispe	Agente de Tráfico/ Ventas
5	Yesenia Mercado	Agente de Tráfico/ Ventas
6	Rodrigo Mamani	Agente de Tráfico/ Ventas
7	Luis Conde	Agente de Tráfico/ Ventas
8	Luis Abastoflor	Agente de Tráfico/ Ventas
9	William Oliver	Agente de Tráfico/ Ventas
10	Ronaldo Cruz	Agente de Tráfico/ Ventas
11	Julio Arellano	Agente de Tráfico/ Ventas
12	Mauricio Mejía	Agente de Tráfico/ Ventas

Fuente. Elaboración Propia

Nota: La lista de funcionarios que son parte del área de tráfico cuentan con ítem, con cargo de Agente de tráfico/ ventas ATO LPB, los cuales cumplen las funciones de atención al cliente.

Se recopiló información del área de trabajo y se empleó la técnica de la observación directa como método inicial para analizar las falencias de la página Web.

Esto permitió una evaluación preliminar de variables clave, facilitando la formulación de un diagnóstico y la identificación de los problemas que requieren atención.

Tabla 4*Ficha de Observación*

Conforme a la información recolectada, mediante la Ficha de Observación en el área de trabajo con el contacto directo con los pasajeros, se tomó en cuenta las puntuaciones (Regular y Malo), que son pre dominantes en la evaluación, las mismas se recomendaron analizar con urgencia, se las muestra a continuación:

N°	ASPECTOS OBSERVADOS	PUNTUACIONES			
		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
1	Diseño Visual			X	
2	Experiencia de Usuario				X
3	Navegación			X	
4	Velocidad de Carga			X	
5	Contenido			X	
6	Claridad de la Información				X
7	Ausencia de Información				X
8	Formato y Presentación			X	
9	Información de Vuelos				X
10	Proceso de Compra				X
11	Opciones de Pago				X
12	Sistema de Reservas				X

Fuente. Elaboración Propia

Puntuación Regular

- Diseño Visual
- Navegación
- Velocidad de Carga
- Contenido
- Formato y Presentación

Puntuación Malo

- Experiencia de Usuario
- Claridad de la Información
- Ausencia de Información *
- Información de Vuelos *
- Proceso de Compra *
- Opciones de Pago *
- Sistema de Reservas *

En este Punto, * algunos aspectos observados se refieren a la ausencia de las mismas en la página Web.

La comisión integrada por los funcionarios de TRAFICO/VENTAS ATO LPB, propuso líneas estratégicas para el re diseño de la página web:

ESTRATEGIA 1: OPTIMIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- Mejorar la navegación en la página Web, fácil navegación con un proceso de búsqueda directa de información en la pantalla.
- Accesibilidad para cualquier dispositivo, mediante pestañas interactivas, con tiempo de carga reducidos.
- Diseño visual simple, atractivo, agradable a la vista.

ESTRATEGIA 2: MEJORA CONTINUA, FORTALECIMIENTO DE LA SEGURIDAD

- Garantizar el uso de la plataforma y de los datos de los usuarios, con medidas de seguridad y privacidad.
- Actualizar la información obsoleta o desactualizada, manteniendo a los clientes con información fresca y selecta para cubrir sus necesidades.
- Evaluar el diseño y contenido visual para asegurar que se mantenga atractivo.

ESTRATEGIA 3: IMPLEMENTAR INFORMACIÓN EN SU CONTENIDO

- Ofrecer opciones de reserva y compra de boletos adaptados a las necesidades de los pasajeros y sus preferencias
- Implementar contenido informativo de vuelos, itinerarios, horarios.
- Añadir información para condiciones de vuelo (requerimientos, prohibiciones).
- Asegurar que la información sea accesible, para todos los usuarios.

Las estrategias propuestas se desarrollaron de la siguiente manera:

ESTRATEGIA 1: OPTIMIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Estrategias para mejorar la experiencia del usuario en la página Web

Acciones:

- ✓ Página Web que no sea compleja en su uso y navegación.
- ✓ Pestañas interactivas y elementos cómodos para mejorar la experiencia del cliente.
- ✓ Usar colores que refleje la identidad de la empresa, con un buen contraste.
- ✓ Usar tipografía legible y adecuada en tamaño para cualquier dispositivo.

- ✓ Orden de diseño, que sea organizado para una búsqueda fácil de información.

- ✓ Incorporar elementos visuales atractivos como imágenes de alta calidad, gráficos para complementar el contenido informativo.

Para mejorar la experiencia del cliente, se incorporan elementos visuales atractivos para enriquecer el contenido de la página Web, sino que también mejora el entendimiento y atractivo de la plataforma virtual.

ESTRATEGIA 2: MEJORA CONTINUA, FORTALECIMIENTO DE LA SEGURIDAD

Planteamiento para mejorar la seguridad digital y la experiencia visual en la plataforma digital.

Acciones:

- ✓ Mantener políticas claras de seguridad de la información.
- ✓ Monitoreo continuo de seguridad para detectar posibles amenazas.
- ✓ Usar herramientas de análisis para identificar contenido desactualizado, priorizando su actualización.

Para lograr una mejora continua la página web ésta debe tener una constante actualización, además de brindar seguridad en transacciones para compras en cuanto a pagos digitales.

ESTRATEGIA 3: IMPLEMENTAR INFORMACIÓN EN SU CONTENIDO

Implementación integral de información y servicios para clientes en el transporte aéreo

Acciones:

- ✓ Implementar un sistema de reserva que permita a los clientes, poder escoger sus preferencias de vuelos, itinerarios y servicios adicionales.
- ✓ Diseñar un sistema de reserva claro y fácil con pasos sencillos para la elección de vuelo, elección de pago.

- ✓ Proporcionar información completa acerca de vuelos disponibles, incluyendo horarios, duración de vuelo, escalas y conexiones.
- ✓ Mostrar horarios de llegadas y salida de cada vuelo, para que los clientes planifiquen su itinerario con exactitud.
- ✓ Informar claramente sobre los requisitos de equipaje, documentación necesaria para el embarque y prohibiciones en cuanto a transporte de artículos.
- ✓ Detallar las políticas de equipaje de mano y facturado, las restricciones en cuanto a tamaño y peso.
- ✓ Informar acerca de requerimientos indispensables para el uso de transporte de servicios adicionales, documentación específica:

- Pasajeros con necesidades diferentes.
- Transporte de mascotas.
- Pasajeras en gestación.
- Menores no acompañados.
- Condiciones médicas especiales.
- Pasajeros adulto mayor.

La implementación de un sistema de reservas, debería permitir a los clientes seleccionar preferencias en cuanto a sus necesidades de vuelo; informar acerca de requisitos, prohibiciones y restricciones, que guíen a los pasajeros a realizar un vuelo sin percances.

Para esto se desarrollaron las siguientes tareas:

1. REUNIONES DE COORDINACIÓN

Con el objetivo de integración del personal, mediante la socialización e intercambio de ideas en base a la experiencia en el tiempo de trabajo.

Características organizadas en:

- Reuniones
- Revisiones
- Preparación
- Pruebas

- Implementación
- Lanzamiento

SEMANA 1

Reunión inicial

- ✓ Reunión de integración entre funcionarios
- ✓ Extraer datos para implementar información básica.
- ✓ Opiniones para el diseño de la página web.
- ✓ Implementación del sistema de reservas, compra de boletos.

SEMANA 2

Revisión informativa

- ✓ Informes escritos dirigidos a la unidad correspondiente.

SEMANA 3

Preparación inicial

- ✓ Ajuste de los informes de la comisión encargada.

SEMANA 4

Presentación de la propuesta

- ✓ Exposición de la página web a la directiva por el grupo en comisión.

2. PERIODO DE PRUEBA

Para validar la eficacia de la página re diseñada, se estableció un periodo de prueba de 7 semanas, bajo la supervisión constante del personal de tráfico/ ventas ATO LPB.

Prueba interna

- ✓ Pruebas preliminares para asegurar que las actualizaciones estén listas para el lanzamiento.
- ✓ Implementación de las mejoras en un entorno de prueba interna con la comisión

- ✓ Monitorear la funcionalidad del diseño, tiempos de carga, información solicitada.

Prueba piloto

A cargo del Área de Experiencia al Consumidor y Sistemas

- ✓ Durante este tiempo se recopiló datos sobre la experiencia del usuario con un grupo de clientes externos.

- ✓ Se evaluaron los sistemas de pago y posibles problemas operativos.

Revisión y ajustes

- ✓ Análisis de los resultados de la prueba piloto para identificar áreas par mejora adicional.

- ✓ Ajustes basados en comentarios de usuarios y problemas detectados durante la prueba.

Implementación final

- ✓ Se realizó una última revisión para asegurar que la plataforma funcione de manera óptima.

- ✓ Implementación de monitoreo adicionales para garantizar la estabilidad del sistema.

Lanzamiento de la plataforma virtual

- ✓ Lanzamiento oficial al público en general por parte de la directiva y Gerencia General.

PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA INTRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN EN LA PAGINA WEB

Con el objetivo de hacer partícipes a los funcionarios de tráfico/ventas ATO LPB, quienes son los principales involucrados en la atención al cliente, así mismo son los afectados con la demanda que incrementa en la solicitud de atención por parte de los pasajeros.

Características

- Elaboración de informes con los puntos esenciales a introducir.
- Selección de propuestas en los informes presentados.
- Cumplir el cronograma de reuniones.

Esta tarea fue asignada a todas las áreas participativas.

INSERCIÓN DE INFORMACIÓN SELECCIONADA EN LA PAGINA WEB

Con el objetivo de proporcionar contenido relevante, actualizado y accesible para los pasajeros, de manera que puedan encontrar y utilizar la información de manera efectiva.

Características

- El contenido debe ser de fácil comprensión, con lenguaje claro, conciso y accesible.
- Información útil para el público, alineándose con sus intereses y necesidades
- Inclusión de elementos interactivos como formularios enlaces y botones para mejorar la experiencia del cliente.

Esta tarea fue asignada al área de Sistemas, Marketing, y área de experiencia al consumidor.

3. EVALUACIÓN

El periodo de evaluación permitió determinar la efectividad de las mejoras implementadas y proporcionando una base sólida para futuras optimizaciones de la plataforma virtual.

Instancias participantes

- Marketing
- Sistemas
- Área de experiencia al consumidor
- Funcionarios tráfico/ventas ATO LPB.

5.RESULTADOS OBTENIDOS

El diagnóstico y revisión de la página web permitió identificar áreas críticas y desarrollar estrategias que mejoren la experiencia del cliente. Al enfocar la atención en una herramienta viable y habiendo implementado la propuesta se obtuvieron los siguientes resultados:

- ✓ La empresa cuenta con una plataforma virtual interactiva
- ✓ Se consiguió el mejoramiento de la plataforma virtual
- ✓ Inclusión de información
- ✓ Implementación del sistema de reservas y compra de boletos
- ✓ Optimización en el servicio digital
- ✓ La reducción de reclamos y quejas
- ✓ Reducción de filas en aeropuerto

Las tareas realizadas se llevaron a cabo con el propósito de unir esfuerzos para generar propuestas que garanticen un continuo mejoramiento de la plataforma virtual.

5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

La mejora de la página web ha generado resultados positivos y significativos en términos de eficiencia operativa.

Al ofrecer una plataforma en línea para la compra y reserva de boletos electrónicos, se han reducido considerablemente el tiempo en recursos necesarios para procesar transacciones.

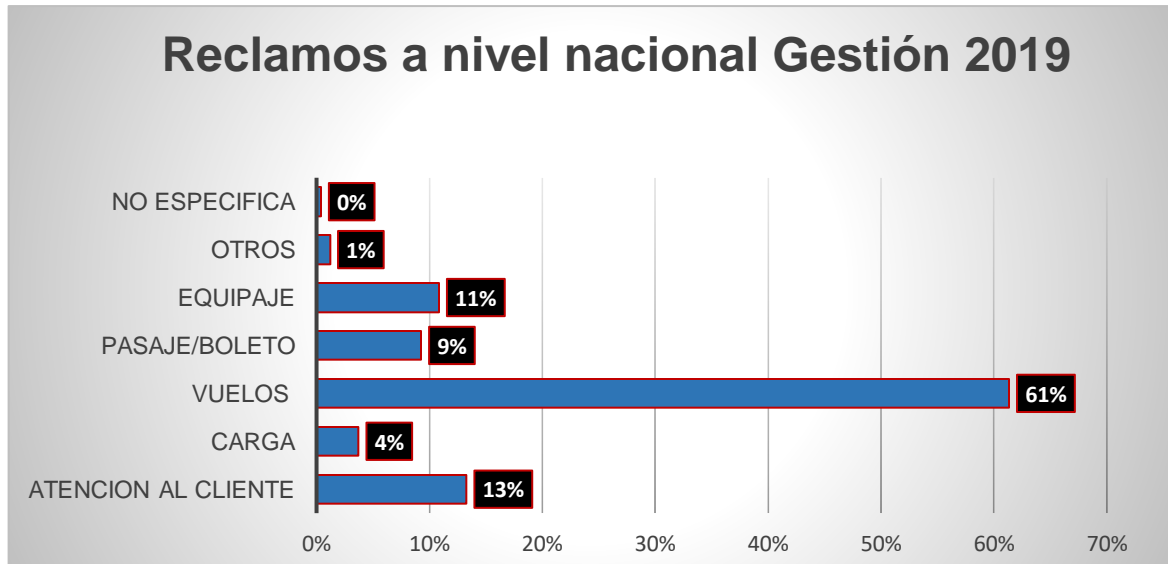
Los pasajeros consiguieron realizar reservas, seleccionar asientos y gestionar vuelos de manera autónoma, lo que disminuyó la carga de trabajo en los puntos de atención al cliente, y una mejora en la experiencia virtual.

La implementación de un sistema de reservas y emisión de boletos a través de la página web, ha demostrado ser una medida estratégica que ha producido resultados positivos en varias áreas. La eficiencia operativa ha mejorado notablemente.

A través de nuevos datos estadísticos, se obtuvo los siguientes resultados:

Gráfico 5

Reclamos por atención al cliente a nivel nacional Gestión 2019

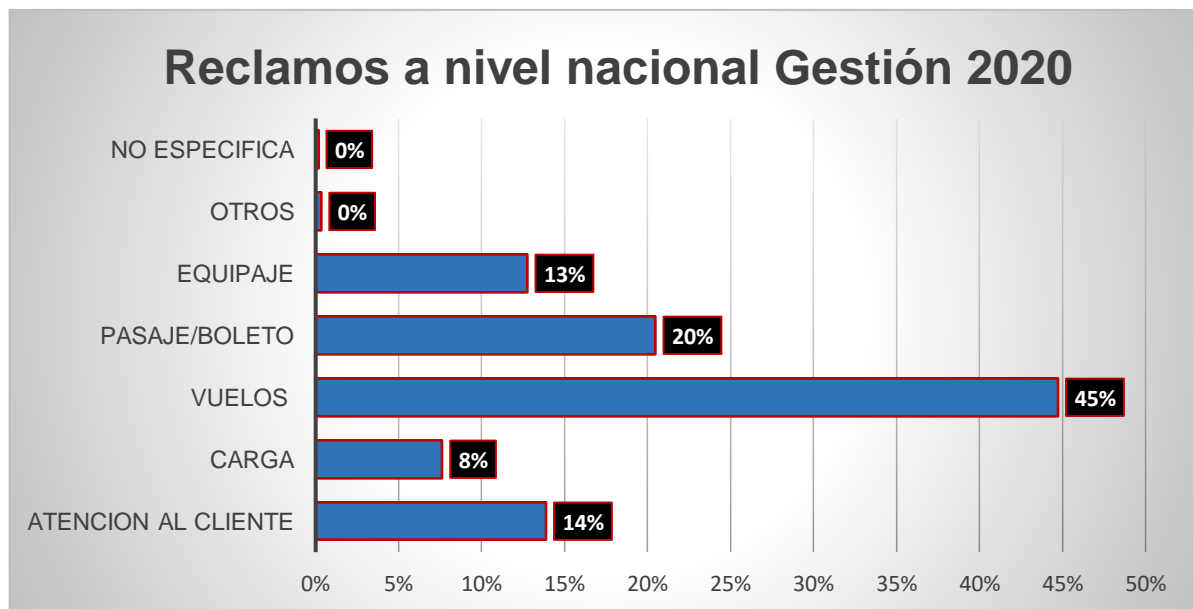


Fuente. Datos estadísticos de la empresa Boliviana de Aviación - 2019

Nota. En el gráfico 5 se puede apreciar un descenso del 5 % en la variable de atención al cliente, en comparación a la gestión 2018.

Gráfico 6

Reclamos por atención al cliente a nivel nacional Gestión 2020

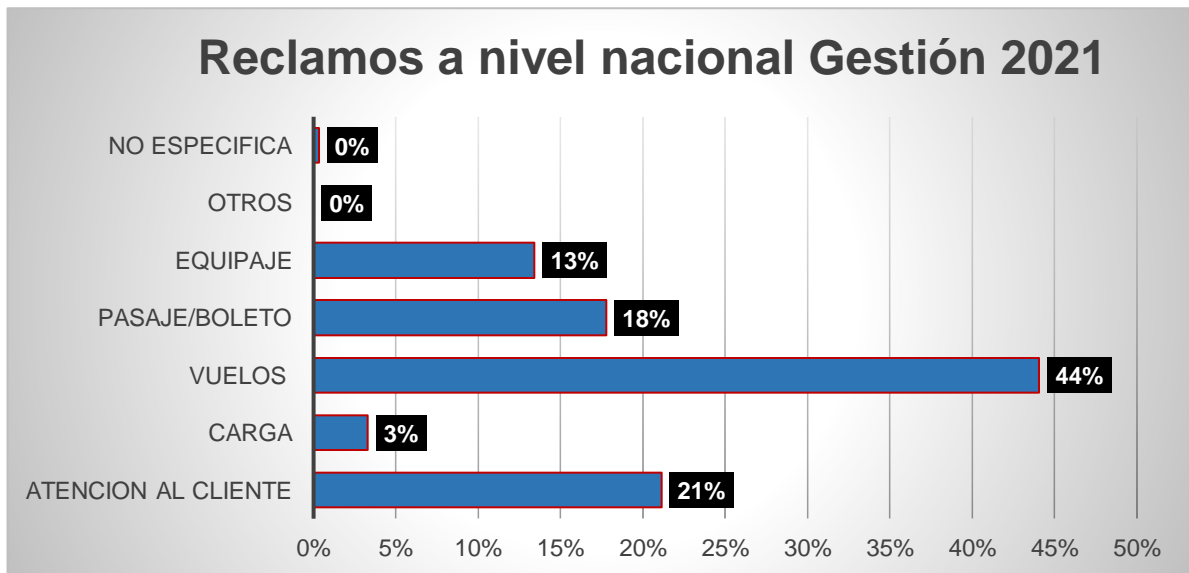


Fuente. Datos estadísticos de la empresa Boliviana de Aviación - 2020

Nota. El gráfico 6 muestra que el porcentaje de los reclamos a nivel nacional en la gestión 2020, la variable de atención cliente incrementa en 1 %, se debe considerar que esta gestión fue afectada por el covid- 19.

Gráfico 7

Reclamos por atención al cliente a nivel nacional Gestión 2021

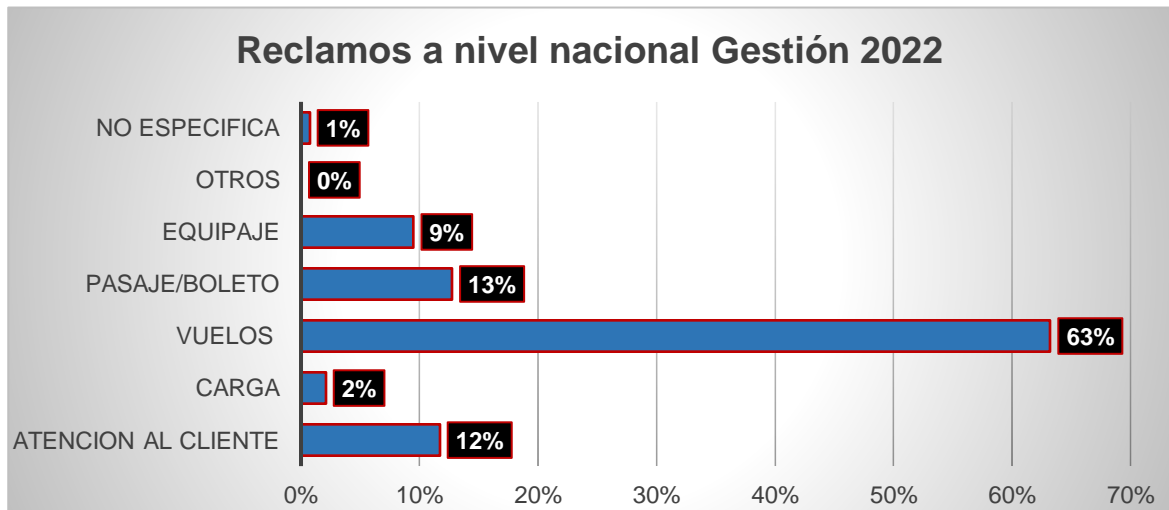


Fuente. Datos estadísticos de la empresa Boliviana de Aviación – 2021

Nota. En la gráfica 7 correspondiente a la gestión 2021 podemos observar un aumento del 7% en la variable de atención al cliente, en comparación a la gestión 2020, la afectación del virus covid-19 provocó que los estados solicitaran diversos requisitos y prohibiciones para el ingreso a sus países.

Gráfico 8

Reclamos por atención al cliente a nivel nacional Gestión 2022



Fuente: Datos estadísticos de la empresa Boliviana de Aviación – 2022

Nota. En la gráfica 8 los reclamos a nivel nacional de la gestión 2022 muestra una reducción considerable en un 11 % a comparación de la gestión 2021.

(Boliviana de Aviación, 2012)

La independencia mostrada por parte de los pasajeros al acceder a la página web, los procesos de selección y compra de boletos en línea hicieron que la experiencia sea satisfactoria. Estos resultados demuestran que la plataforma en línea es efectiva para resolver problemas que solían ser frecuentes, resaltando su importancia para mejorar el servicio al cliente.

Los reclamos y quejas plasmados en varias oficinas, aeropuertos tuvieron un descenso considerable.

5.2. EVALUACIÓN Y CONCLUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Tabla 5

Evaluación de los resultados obtenidos según la actividad

ACTIVIDADES	PARA EL FUNCIONARIO	PARA LA EMPRESA
REUNION EN COORDINACION	Mejora en la atención por parte del funcionario	Atención eficiente en aeropuerto
	Repaso de conocimientos de funciones	Reducción de filas para consultas Reducción de reclamos
	Intercambio de opiniones, ideas en reuniones planificadas	Conseguir el objetivo de mejora en la plataforma virtual
PARTICIPACION DEL PERSONAL EN LA INTRODUCCION DE INFORMACION EN LA PAGINA WEB	Crecimiento en participación del personal	Motivación a la mejora en la atención al cliente
	Motivación personal	Atención eficiente por parte de los funcionarios
	Compromiso por parte de los funcionarios	Conformación de equipos de trabajo para alcanzar el objetivo
INSERCIÓN INFORMACIÓN SELECCIONADA EN LA PAGINA WEB	Implementación de información básica	Reducción de reclamos
	Mejora la plataforma virtual	Optimización en la comunicación
	Mejora de comunicación entre funcionarios y áreas involucradas	Eficiencia en la atención al cliente
	Facilidad de actualización en contenido	Mejora constante en la interacción con la página web

Fuente. Elaboración Propia

Este cambio no solo ha permitido una operación más fluida, sino también aportó a la satisfacción del cliente.

La posibilidad de realizar transacciones a comodidad de los pasajeros, y tener accesibilidad a la información ha minimizado los errores que solían generar molestia de los pasajeros.

La información obtenida a través de la página web se ha utilizado para diseñar promociones específicas y mejorar los servicios, lo que provocó la adaptación a las necesidades del cliente.

En conclusión, la página web ha tenido un impacto positivo en la reducción de quejas y reclamos, evidenciado por la disminución de incidencias en reclamos reportados.

5.3. EVALUACIÓN DE LOS LOGROS Y RESULTADOS SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

La experiencia adquirida desempeñando funciones en aeropuerto como agente de Tráfico/ ventas ATO LPB, contribuyó a alertar a las áreas involucradas y resolver problemas en la atención al cliente, esta experiencia también permitió identificar las falencias que constituía la implementación de una plataforma virtual obsoleta.

En base a la formación académica recibida, la misma que fue puesta en práctica para realizar la presente memoria, se utilizaron instrumentos conceptuales, análisis empírico y diseñar soluciones a los problemas en la mejora de la plataforma virtual.

Los conocimientos en cuanto a las funciones realizadas habitualmente fueron una parte esencial en el desarrollo de la memoria, ya que contribuyeron a la identificación de las falencias y ausencia de información que se presentaba en la página web.

5.4 CONCLUSIONES

Las conclusiones evidencian de manera clara el cumplimiento de los propósitos establecidos en esta memoria laboral, reflejando los logros alcanzados durante su desarrollo.

- Fortalecimiento de competencias, las estrategias implementadas en la ejecución de las tareas asignadas han permitido a los funcionarios aplicar de manera efectiva los conocimientos adquiridos sobre las normas y procedimientos del manual general de aeropuerto. Esta experiencia no solo ha fortalecido sus competencias profesionales, sino que también ha cultivado un ambiente de aprendizaje continuo, esencial para el desarrollo profesional sostenido.
- Incremento en el rendimiento, se ha observado un notable aumento en el rendimiento profesional en la atención de asistencias. La

simplificación de este proceso ha facilitado una gestión más eficiente de las tareas, disminuyendo la necesidad de consultas repetitivas a los supervisores. Esta mejora no solo hace que los tiempos de respuesta sean más rápidos, sino que también da a los funcionarios un mayor sentido de control y confianza en su trabajo, permitiéndoles desempeñar sus funciones con más autonomía.

- Los resultados obtenidos confirman que las estrategias implementadas han sido efectivas para mejorar la página web de BOA, cumpliendo así con los propósitos establecidos. La integración de conocimientos sobre normas y procedimientos ha sido clave, facilitando un acceso más ágil y directo a la información necesaria. Además, la simplificación de procesos y la optimización de la atención al cliente han demostrado que una herramienta digital bien diseñada no solo incrementa la eficiencia operativa, sino que también responde de manera efectiva a las necesidades de los clientes. Estos logros reflejan un avance significativo en la calidad del servicio, estableciendo un sólido fundamento para seguir perfeccionando la plataforma en el futuro.

5.5. SUGERENCIAS

1. Área de Atención al Cliente

- Reducción de Quejas: Se ha logrado una disminución en las quejas y reclamos por parte de los pasajeros, lo que indica una mejora en el servicio. Sin embargo, se debe seguir trabajando para mantener y aumentar esta tendencia.

- Filas en Mostradores: La reducción de filas en los mostradores de atención al cliente es un indicativo positivo del rendimiento del personal y la eficiencia de los procesos implementados, sin embargo, se debe realizar una continua actualización de cursos en atención al cliente.

2. Departamento de Tecnología y Comunicación

- Actualización de la Página Web: La página web de Boliviana de Aviación ha tenido buena aceptación, pero requiere una actualización constante sobre los requisitos solicitados por los diferentes estados. Esto es crucial para evitar inconvenientes a los pasajeros al momento de realizar un vuelo.
- Supervisión de Datos: Se recomienda que la empresa supervise regularmente la actualización y vigencia de la información en la página web para garantizar un soporte virtual efectivo a las áreas de atención al cliente.

3. Departamento de Servicios al Pasajero

- Información sobre Transporte de Mascotas: Es fundamental incluir mayor información en la página web respecto al transporte de mascotas, detallando la documentación necesaria y las prohibiciones pertinentes. Esto ayudará a los pasajeros a cumplir con las normativas y facilitará su experiencia de viaje.

En general se sugiere que, para seguir avanzando, se realicen evaluaciones periódicas de estas estrategias, asegurando así un desarrollo continuo y sostenible que beneficie a todos los involucrados. Este compromiso con la mejora continua es esencial para enfrentar los retos futuros en el ámbito aeroportuario.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Belch, G., & Belch, M. (2018). *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective*. McGraw-Hill.
- Boliviana de Aviación, (2012). Manual de Tráfico.
- Catania, M. (2017). *Airport engineering*. Wiley.
- Cebrián, J., & Torres, M. (2021). *Gestión del transporte y la movilidad urbana*. Ediciones Díaz de Santos.
- Cova, B., & Cova, V. (2021). *Marketing relacional: Un enfoque práctico*. Ediciones Pirámide.
- Cruz, A., & Ramos, J. (2023). *Gestión de la calidad en servicios*. Editorial McGraw-Hill.
- Cummings, R. (2011). *Aircraft systems: Mechanical, electrical, and avionics subsystems integration*. Wiley.
- Elkins, J. (2021). *How to Use Your Eyes*. Routledge.
- Fournier y Mick, 1. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. (L. Z. otros, Ed.) RECAI.
- García, A., & Rodríguez, M. (2022). *Satisfacción del cliente: Estrategias para la fidelización*. Editorial Anaya.
- Gardey, J. P. (21 de Noviembre de 2023). *Pasajero - Qué es, características, definición y concepto*.
- Gómez, M., & Martínez, J. (2022). *Gestión de clientes y marketing digital*. Editorial Reverté.
- González, M., & Fernández, J. (2021). *Gestión de la calidad en servicios: Enfoques y aplicaciones*. Editorial ESIC.
- González, R., & Martínez, F. (2022). *Transporte y movilidad: Un enfoque integral*. Editorial Universitaria.
- González, R., & Martínez, J. (2022). *Entornos virtuales y su impacto en la educación*. Editorial McGraw-Hill.
- González, R., & Martínez, J. (s.f.). *Entornos virtuales y su impacto en la educación*.
- Houghton, E., & Carr, D. (2004). *Aerodynamics for engineers*. Pearson.
- Kermode, A. (1996). *Mechanics of flight*. Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de marketing*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. (2020). *Dirección de marketing*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. (2020). *Marketing Management*. Pearson.

- Krauss, R. (2017). *Under Blue Cup*. MIT Press.
- Kumar, A., & Puranam, P. (2017). *Air transport management: An international perspective*. Routledge.
- López, A., & Pérez, M. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Ediciones Pirámide.
- López, J., & Ramírez, S. (2022). *Tecnologías digitales y educación: Nuevas plataformas para el aprendizaje*. Editorial Gedisa.
- López, M., & Cerdán, R. (2020). *Marketing de servicios*. Ediciones Pirámide.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson.
- Mason, K. (2006). *Airline finance*. Routledge.
- Moreno, A., & Torres, L. (2023). *Plataformas digitales: Innovación y aprendizaje en la era virtual*. Editorial UOC.
- Morrell, P. (2011). *Transport economics*. Palgrave Macmillan.
- Morrell, P., & Lu, C. (2019). *Airline finance*. Routledge.
- Morrison, S., & Winston, C. (2010). *The economic and regulatory aspects of the airport industry*. Brookings Institution Press.
- otros, R. H. (2003). *Metodología de la Investigación*. D.F., México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Raymer, D. (2012). *Aircraft design: A conceptual approach*. AIAA.
- Raymer, D. (2012). *Aircraft design: A conceptual approach*. AIAA.
- Salas, A., & Ríos, M. (2023). *Movilidad y transporte en el siglo XXI: Nuevas perspectivas*. Editorial UOC.
- Sánchez, J., & Pérez, L. (2021). *Gestión de la satisfacción del cliente en el ámbito digital*. Ediciones
- Vogelsang, I., & Morrison, S. (2011). *The regulation of airlines: Theory and practice*. Cambridge University Press.
- Wensveen, J. (2016). *Air transportation: A management perspective*. Routledge.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2018). *Marketing de servicios: Enfoque en el cliente*. McGraw-Hill.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Educatio.

7.ANEXOS

Anexo 1

Implementación de Sistema de reservas

The screenshot shows the BoA website reservation interface. At the top, there is a navigation bar with the BoA logo, language selection (ES), country selection (BOLIVIA), and links for 'Viajes', 'Elévate', and 'Centro de Ayuda'. Below the navigation bar is a banner image of a cityscape. The main reservation form is centered and includes a 'Reserva' button with an airplane icon and an 'Iniciar Check-in' button with a check-in icon. The form has two tabs: 'Ida y Vuelta' and 'Solo Ida', with 'Solo Ida' selected. The 'Origen' field is empty, and the 'Destino' field is set to 'Cochabamba' with the airport code 'CBB'. The 'Salida' field is set to '22 sept, 2024', and the 'Pasajeros' field is set to '1 Adulto'. A 'Buscar vuelo' button with an airplane icon is located at the bottom right of the form.

Anexo 2

Selección de destinos requeridos

The screenshot shows the BoA website reservation interface with a dropdown menu open for the 'Destino' field. The dropdown menu lists several destinations in Bolivia with their respective airport codes and names:

City	Country	Code	Airport Name
La Paz	BOLIVIA	LPB	Airport Internacional El Alto
Cochabamba	BOLIVIA	CBB	Airport Internacional Jorge Wilstermann
Santa Cruz	BOLIVIA	VVI	Airport Internacional Viru Viru
Potosi	BOLIVIA	POI	Airport Capitán Nicolás Rojas
Oruro	BOLIVIA	ORU	Airport Internacional Juan Mendoza
Sucre	BOLIVIA	SRE	Airport Internacional Alcantara

The background of the screenshot shows the same reservation form as in Anexo 1, with the 'Destino' field open and the 'Buscar vuelo' button visible.

Anexo 3

Selección de Itinerario, Fecha, Hora, Tarifas

The screenshot shows the BOA website interface for selecting a flight. At the top, there's a navigation bar with 'Viajes', 'Eliérate', and 'Centro de Ayuda'. Below that, a banner reads 'Selecciona tu vuelo de ida' for a round trip on 'dom. 22 sep. 2024 - Hacia Cochabamba'. There are five date and price options: 'Lun. 22 Sep. BOB. 240', 'Mar. 24 Sep. BOB. 240' (highlighted), 'Mié. 25 Sep. BOB. 240', 'Jue. 26 Sep. BOB. 203', and 'Vie. 27 Sep. BOB. 276'. Below this, there are sorting options: 'Ordenar por: Más relevante', 'Precio', 'Horario de salida', and 'Duración'. The main section is titled 'Vuelos' and lists five direct flight options from LPB to CBB, each with a departure time and a price:

Fecha y Hora	Origen	Destino	Duración	Tarifa
24 Sep. 2024, 11:20	LPB	CBB	42 minutos	BOB 240
24 Sep. 2024, 21:00	LPB	CBB	42 minutos	BOB 240
24 Sep. 2024, 22:00	LPB	CBB	42 minutos	BOB 240
24 Sep. 2024, 05:50	LPB	CBB	42 minutos	BOB 276
24 Sep. 2024, 14:05	LPB	CBB	42 minutos	BOB 276

Anexo 4

Proceso de Reserva

The screenshot shows the 'Pasajeros' section of the BOA website. It prompts the user to 'Revisa tu itinerario y acepta las condiciones tarifarias antes de continuar.' Below this, there's a form for 'Adulto 1' with the following fields:

- Añadir un número de viajero frecuente
- Ingresar nombres
- Ingresar apellidos
- Fecha de Nacimiento (DD/MM/YYYY)
- Género (Seleccionar género)
- Tipo de documento de identidad (Seleccionar tipo de documento de identidad)
- Número de documento de identidad (Ingresar número de documento de identidad)
- Correo electrónico (Ingresar correo electrónico)
- Celular (+591)

At the bottom, there are 'Atrás' and 'Continuar' buttons.

Anexo 5

Requisitos para realizar un vuelo

The screenshot shows the top navigation bar with the BoA logo, language selection (ES | BOLIVIA), and links for 'Viajes', 'Elévate', and 'Centro de Ayuda'. Below the navigation is a section titled 'Experiencia' with the sub-header 'Antes de empezar tu viaje'. This section features six cards: 'Viaja con tu mascota' (with a dog in a carrier), 'Equipaje Adicional' (with luggage), 'Menores no Acompañados' (with a child), 'Clase Business' (with a glass of wine), and 'Mujeres embarazadas' (with a pregnant woman). Each card includes a 'Más información >' link.

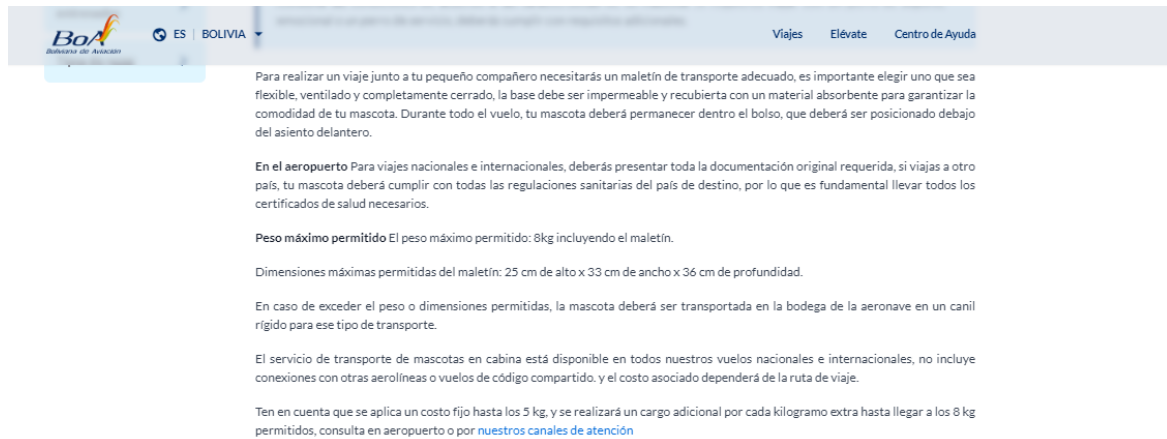
Anexo 6

Requisitos para Mascotas

The screenshot shows the 'Centro de Ayuda' page for 'Mascotas a bordo'. The main heading is 'Mascotas a bordo' with a sub-heading 'Mascota en Cabina'. A breadcrumb trail reads 'Inicio > Mascotas a bordo > Mascota en Cabina'. A sidebar on the left contains links for 'Mascota en Cabina', 'Mascota en Bodega', 'Perros de Soporte', and 'Perros de servicio entrenados'. The main content area is titled 'Mascota en Cabina' and contains the following text: 'Si planeas viajar con tu mascota, te ofrecemos un servicio diseñado exclusivamente para ellos. Mascota: Las mascotas aceptadas para transporte en cabina son perros y gatos mayores a 3 meses de edad. Si viajas a los Estados Unidos la edad mínima es de 6 meses. Consulta las condiciones de acuerdo a las características de tu mascota. Si requieres viajar con un perro de soporte emocional o un perro de servicio, deberás cumplir con requisitos adicionales.'

Anexo 7

Información para el proceso de registro



The screenshot shows the top navigation bar of the BoA website with the logo on the left, a language selector set to 'ES | BOLIVIA', and navigation links for 'Viajes', 'Elévate', and 'Centro de Ayuda'. The main content area contains several paragraphs of text regarding pet travel requirements, including instructions on carrier selection, documentation at the airport, weight and size limits for the carrier, and information about in-cabin pet services and associated costs.

Para realizar un viaje junto a tu pequeño compañero necesitarás un maletín de transporte adecuado, es importante elegir uno que sea flexible, ventilado y completamente cerrado, la base debe ser impermeable y recubierta con un material absorbente para garantizar la comodidad de tu mascota. Durante todo el vuelo, tu mascota deberá permanecer dentro el bolso, que deberá ser posicionado debajo del asiento delantero.

En el aeropuerto Para viajes nacionales e internacionales, deberás presentar toda la documentación original requerida, si viajas a otro país, tu mascota deberá cumplir con todas las regulaciones sanitarias del país de destino, por lo que es fundamental llevar todos los certificados de salud necesarios.

Peso máximo permitido El peso máximo permitido: 8kg incluyendo el maletín.

Dimensiones máximas permitidas del maletín: 25 cm de alto x 33 cm de ancho x 36 cm de profundidad.

En caso de exceder el peso o dimensiones permitidas, la mascota deberá ser transportada en la bodega de la aeronave en un canil rígido para ese tipo de transporte.

El servicio de transporte de mascotas en cabina está disponible en todos nuestros vuelos nacionales e internacionales, no incluye conexiones con otras aerolíneas o vuelos de código compartido, y el costo asociado dependerá de la ruta de viaje.

Ten en cuenta que se aplica un costo fijo hasta los 5 kg, y se realizará un cargo adicional por cada kilogramo extra hasta llegar a los 8 kg permitidos, consulta en aeropuerto o por [nuestros canales de atención](#)

Anexo 8

Documentos requeridos

Documentos importantes

Recuerda que debes presentar estos documentos en aeropuerto.

- Vuelos dentro de Bolivia
- Vuelos dentro de Sudamérica
- Vuelos hacia Madrid
- Vuelos hacia Miami

Anexo 9

Requisitos para Menores de edad

Centro de Ayuda

Menores, niños y bebés

Inicio > Menores, niños y bebés > Menores no acompañados

Menores no acompañados

Niños bebés

Menores no acompañados

Antes de emprender tu viaje debes tener en cuenta que te brindamos la posibilidad para que menores entre 5 hasta los 17 años puedan viajar sin acompañante bajo circunstancias reguladas en vuelos nacionales e internacionales. Para tu tranquilidad, este servicio incluye asistencia por parte de la aerolínea durante el embarque y desembarque. Además, la compañía de nuestros agentes de aeropuerto durante los trámites de migración y aduanas, hasta la entrega a los padres o apoderados.

Anexo 10

Información segmentada por edad 5 a 11 años

ES BOLIVIA

Viajes Elévate Centro de Ayuda

Niños desde los 5 hasta los 11 años

La solicitud del servicio de menor no acompañado debe ser realizada al momento de la reserva o compra de boleto, ya sea en oficina o en aeropuerto, deberás completar el formulario para el Servicio de menor No Acompañado, presentando la documentación original vigente del menor. Deben presentar la autorización legal de viaje, correspondiente al país de origen. El padre, madre o tutor, en calidad de responsable del menor no acompañado (UM - Unaccompanied Minor) debe permanecer en el aeropuerto de salida hasta el despegue del avión y el responsable debe estar presente en el aeropuerto de destino a la hora prevista de llegada del vuelo.

Vuelos dentro de Bolivia

Vuelos dentro Sudamérica

Vuelos hacia Madrid y Miami

Anexo 11

Información segmentada por edad 12 a 17 años

The screenshot shows the BOA website interface. At the top, there is a navigation bar with the BOA logo, a language selector set to 'ES', and a location selector set to 'BOLIVIA'. On the right side of the navigation bar, there are links for 'Viajes', 'Elévate', and 'Centro de Ayuda'. Below the navigation bar, there is a dropdown menu currently displaying 'Vuelos hacia Madrid y Miami'. Underneath this menu, the heading 'Jóvenes desde los 12 hasta 17 años' is displayed. Below the heading, there is a paragraph of text explaining the requirements for young travelers. At the bottom of the page, there are three more dropdown menus: 'Vuelos dentro de Bolivia', 'Vuelos dentro Sudamérica', and 'Vuelos hacia/desde Madrid y Miami'.

Vuelos hacia Madrid y Miami

Jóvenes desde los 12 hasta 17 años

No es obligatorio solicitar el servicio. Sin embargo, si lo requiere la solicitud del servicio de Young traveler debe ser realizada al momento de la reserva o compra de boleto, ya sea en oficina o en aeropuerto, deberás completar el formulario para el [Servicio de menor No Acompañado](#), presentando la documentación original vigente del menor. Deberás presentarte con el menor en los mostradores de aeropuerto, con la anticipación recomendada y con la documentación original correspondiente. El padre, madre o tutor, en calidad de responsable del menor (UM - Unaccompanied Minor), debe permanecer en el aeropuerto de salida hasta el despegue del avión y estar presente en el aeropuerto de destino a la hora prevista de llegada del vuelo.

Vuelos dentro de Bolivia

Vuelos dentro Sudamérica

Vuelos hacia/desde Madrid y Miami

Anexo 12

Restricciones para realizar un vuelo

Restricciones

En ningún caso el servicio de Menor no Acompañado se aplicará a:

- Menores con vuelos de conexión con otras aerolíneas.
- Menores que requieran asistencia especial durante el viaje.
- Menores que requieran silla de ruedas para su desplazamiento.
- Menores que requieran certificación médica por enfermedad o discapacidad grave.

****Nota:**** Informamos a todos los viajeros que, según las regulaciones vigentes, los menores extranjeros o aquellos con residencia en el extranjero que hayan permanecido más de 90 días en el país de destino, deberán presentar un permiso de viaje internacional a momento de su retorno. Este requisito es indispensable para asegurar el cumplimiento de las normativas de seguridad y migración. Asegúrate de obtener el permiso con antelación para evitar inconvenientes en tu viaje.