

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE CIENCIAS POLÍTICAS Y GESTIÓN PÚBLICA



**POLÍTICAS DEL TRANSPORTE AÉREO EN LA RESPONSABILIDAD
CIVIL HACIA LOS PASAJEROS AEROPUERTO CAP. ANIBAL ARAB
FADUL – COBIJA**

Tesis para Optar al Grado Académico de
Licenciado en Ciencias Políticas y Gestión Pública

Autor: Univ. Hermes Molina Vaca.

Tutor: Lic. Zulma Mariana Paco Aranibar.

COBIJA – PANDO – BOLIVIA

2024

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA DE CIENCIAS POLÍTICAS Y GESTIÓN PÚBLICA

POLÍTICAS DEL TRANSPORTE AÉREO EN LA RESPONSABILIDAD CIVIL HACIA
LOS PASAJEROS AEROPUERTO CAP. ANIBAL ARAB FADUL – COBIJA

Tesis a consideración de la Universidad Amazónica de Pando, en el Área de Ciencias Jurídicas y
Políticas de la Carrera de Ciencias Políticas y Gestión Pública

Requisitos para optar el grado de:

Licenciado en Ciencias Políticas y Gestión Pública

Por:

Hermes Molina Vaca

Cobija - Pando – Bolivia

Esta Tesis ha sido aprobado en su presente forma por la Universidad Amazónica de Pando, Área de Ciencias Jurídicas y Políticas Sociales y el tribunal correspondiente.

FIRMANTES:

M.Sc. Carlos Maradey Viera

DIRECTOR DEL ÁREA DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS

Lic. Carlos Vicente Lahor García

TRIBUNAL

Dra. Yosabeth Suárez Barros

TRIBUNAL

Lic. Neyda Chuquimia Calderón

TRIBUNAL

Lic. Zulma Mariana Paco Aranibar.

TUTOR

Univ. Hermes Molina Vaca

POSTULANTE

DEDICATORIA

Dedico este trabajo:

A Dios por darme tan maravillosa vida al lado de mis seres queridos, a mis padres, quienes desde pequeño me inculcaron el amor por el aprendizaje y siempre me animaron a alcanzar mis metas. A mi esposa, compañera de vida y mi pilar fundamental, gracias por creer en mí y por ser mi refugio en los momentos difíciles. A mi hijo, Thiago, mi mayor inspiración, este logro es para ustedes, para que vean que los sueños se hacen realidad con esfuerzo y dedicación. A mis hermanos, por su amistad sincera y por siempre estar ahí para mí y apoyarme en los momentos difíciles de mi vida. A mis amigos de la universidad, gracias por los momentos de estudio, risas y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

A la Carrera de Ciencias Políticas y Gestión Pública de la Universidad Amazónica de Pando, por haberme inculcado amplios conocimientos jurídicos, legales, sociales, políticos y humanos, como sólidas armas en defensa de la sociedad.

Al Decano Dr. Carlos Maradey Viera y al Director de la Carrera Dr. Simón Tito Zurita Garandilla.

Un justo reconocimiento y agradecimiento a mi docente y tutora la Lic. Zulma Mariana Paco Aranibar, por su

Dedicación, paciencia y profesionalidad que la caracteriza, quien asesoró el presente trabajo con maestría divina.

RESUMEN

El presente proyecto de tesis aborda como tema central, Políticas del Transporte Aéreo en la Responsabilidad Civil hacia los Pasajeros en el Aeropuerto Cap. Aníbal Arab Fadul – Cobija, que rige las normativas de responsabilidad frente a los pasajeros en situaciones de daño, accidente o inconvenientes que puedan surgir durante el proceso de transporte.

En general, la responsabilidad civil de las aerolíneas se regula bajo convenios internacionales, como el Convenio de Montreal y la Convención de Varsovia, que establecen reglas para indemnizar a los pasajeros en casos de accidentes, retrasos o pérdida de equipaje.

Estas normativas imponen a las aerolíneas la obligación de garantizar la seguridad y el bienestar de los pasajeros, responsabilizándolas de los daños ocasionados durante el vuelo y en algunas circunstancias, incluso antes del embarque o después del desembarque. A nivel local, el Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul de Cobija debe cumplir con los estándares internacionales en términos de seguridad, infraestructura adecuada, y políticas claras en cuanto a la responsabilidad hacia los pasajeros.

El diseño de la investigación es de tipo cualitativo y cuantitativo, utilizando técnicas mixtas para obtener una comprensión integral, que a su vez incluye la información sobre las condiciones del vuelo, el trato a los pasajeros en caso de problemas o incidentes, y la atención en situaciones de emergencia o cancelación de vuelos. El enfoque de estas políticas se orienta a proteger los derechos de los pasajeros y a garantizar la compensación y asistencia adecuada en caso de daños o contratiempos durante el transporte aéreo, siempre dentro del marco legal y reglamentario establecido por las autoridades locales, nacionales e internacionales.

El resultado se encuentra, en la responsabilidad de fortalecer por medios de capacitaciones e informaciones para educar a los pasajeros sobre las normativas y el cumplimiento de los derechos y obligaciones del ciudadano y ciudadano.

Palabras Claves: Políticas del Transporte Aéreo, Responsabilidad Civil hacia los Pasajeros.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE.....	iv
INDICE DE GRÁFICOS	vii
INDICE DE ANEXOS.....	ix
INTRODUCCIÓN	1
1. Antecedentes	4
2.Planteamiento del problema	7
2.1. Situación Problemática	8
2.2. Formulación del Problema	10
2.3. Objeto de estudio	11
2.4. Campo de acción	11
3. Hipótesis y/o idea a defender	12
4. Objetivos.....	13
4.1. Objetivo general.....	13
4.2. Objetivos Específicos	13
5. Justificación.....	144
6. Delimitación	15
7. Diseño metodológico	15
7.1. Tipo de investigación.....	15
7.2. Métodos	15
7.3. Técnicas de investigación.....	15
7.4. Población y muestra	16
7.4.1. TAMep	16
7.4.2. Boliviana de Aviación (BOA)	17
7.5. Análisis de Datos	17
7.5.1. Validez y Confiabilidad	18
7.5.2. Etapas de la Investigación.....	18

CAPITULO I	19
MARCO REFERENCIAL.....	19
1.1. Marco teórico	19
1.1.1. Derechos del pasajero.....	19
1.1.2 Contrato de transporte aéreo de pasajeros.....	20
1.1.3 La responsabilidad civil del transportista aéreo frente al pasajero	21
1.2. Marco histórico	22
1.2.1. Etapas de Mejora	25
1.2.2. Factores Clave en el Proceso de Mejora	33
1.3. Marco contextual.....	35
1.3.1. Importancia de la Responsabilidad Civil	37
1.4 Marco conceptual.....	39
1.4.1 Concepto del contrato de transporte aéreo de pasajeros	39
1.4.2. Clases de transporte aéreo.....	41
1.4.3. Características del contrato de transporte aéreo de pasajeros.....	43
1.4.4. Elementos del contrato de transporte aéreo de pasajeros.....	44
1.4.5. Las principales obligaciones de las partes en el contrato de transporte aéreo ...	50
1.4.6. Aerolínea.....	55
1.4.7. Aviación	55
1.4.8. Responsabilidad civil	55
1.4.9. Políticas de transporte aéreo	56
1.4.10. Gestión pública en seguridad operacional (seguridad, mantenimiento en las aeronaves).	56
1.4.11. Políticas de calidad, administración en cómo son sus políticas de TAMep y BoA en temas de servicios.	59
1.5 Marco legal.....	60
1.5.1. La Ley N° 2902 de la Aeronáutica Civil de Bolivia	61
1.5.2. Leyes del transporte aéreo nacional	63
1.5.3. Ley de protección aérea del pasajero	64
1.6. Teorías y enfoques (filosófico, legal, sociológico y político)	66
1.6.1. Teoría y enfoque filosófico	66

1.6.2.	Teoría y enfoque legal	677
1.6.3.	Teoría y enfoque sociológico.....	677
1.6.4.	Teoría y enfoque político	67
CAPÍTULO II.....		688
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO.....		688
2.1.	Resultados de las encuestas realizadas a los usuarios Aeropuerto Cap. Aníbal Arab Fadul de la ciudad de Cobija:	688
2.1.1.	Encuestas realizadas	688
2.1.2.	Entrevistas con funcionarios de aeropuertos y Líneas Áreas.....	73
2.1.3.	Análisis de Documentación y Casos Judiciales	76
2.1.4.	Entrevistas con Expertos en Regulación Aeronáutica	76
2.2.	Conclusiones referentes a las encuestas realizadas	77
2.2.1.	Insatisfacción General con el Proceso de Reclamación	77
2.2.2.	Variabilidad en la Implementación de Políticas	77
2.2.3.	Propuestas de Mejora y Necesidad de Uniformidad	77
2.2.4.	Tendencias Jurisprudenciales y Necesidad de Adaptación	78
CAPITULO III		79
PROPUESTA MODELO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL TRANSPORTE AÉREO		
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		79
3.1.	Marco de Responsabilidad Estandarizado	79
3.2.	Mecanismos de Supervisión y Cumplimiento.....	79
3.3.	Capacitación y Sensibilización	79
3.4.	Sistema de Resolución de Disputas Alternativo	80
3.5.	Mejora Continua y Revisión Periódica	80
CONCLUSIONES		81
RECOMENDACIONES.....		82
BIBLIOGRAFIA.....		83
ANEXOS		91
ENCUETAS		81

INDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 1. Ha experimentado alguna vez un retraso o cancelación de vuelo significa.....	67
GRAFICO 2. En caso de haber experimentado un retraso o cancelación considera que la aerolínea brindo una adecuada compensación	68
GRAFICO 3. Conoce cuáles son sus derechos como pasajeros en caso de sobreventa, perdida de equipaje o daños durante el vuelo.....	69
GRAFICO 4. cree que la información proporcionada por la aerolínea sobre sus derechos como pasajero es clara y accesible.....	69
GRAFICO 5. ha presentado alguna reclamación a una aerolínea por un incidente durante un vuelo.....	70
GRAFICO 6. en caso de haber presentado una reclamación, considera que el proceso de respuesta fue de forma justa y eficiente.....	70
GRAFICO 7. Que tan satisfecho esta con la atención recibida por parte del personal de la aerolínea en caso de algún problema durante su viaje.....	71
GRAFICO 8 Considera que las aerolíneas priorizan la seguridad de los pasajeros por encima de otros interese comerciales	72
GRAFICO 9. Que tan importante es para usted que las aerolíneas tengan políticas claras y transparentes en materia de responsabilidad civil.....	72
GRAFICO 10. Cual aerolínea recomendaría, a sus familiares y amigos con mayor frecuencia.....	73
GRAFICO 11 Con qué frecuencia se enfrenta a situaciones en las que un pasajero presenta una reclamación por algún incidente relacionado con el vuelo (retraso, pérdida de equipaje, etc.).....	74
GRAFICO 12 Considera que la capacitación que ha recibido sobre las políticas de responsabilidad civil hacia los pasajeros es suficiente para atender de manera adecuada las reclamaciones	75

GRAFICO 13 Cual considera que es el principal desafío al momento de gestionar las reclamaciones de los pasajeros en el aeropuerto75

GRAFICO 14 Cree que existe una coordinación efectiva entre el personal del aeropuerto y las líneas aéreas para resolver los problemas de los pasajeros de manera ágil.76

GRAFICO 15 Que mejoras sugieres en los procesos de atención al cliente76

INDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1	Modelo de encuesta cerradas.....
ANEXO N° 2	Encuestas de manera presencial.....

INTRODUCCIÓN

El transporte aéreo es fundamental para la conectividad global y el desarrollo económico, desempeñando un papel crucial en la integración de mercados y en la expansión de oportunidades de movilidad. En Bolivia, un país con una geografía diversa y frecuentemente desafiante, el transporte aéreo ha emergido como una herramienta indispensable. Facilita la comunicación entre regiones distantes, integra comunidades aisladas y fomenta el desarrollo del turismo, impulsando así el crecimiento económico del país.

A medida que el sector aéreo se expande, también surgen nuevos desafíos relacionados con la seguridad y la protección de los derechos de los pasajeros. La responsabilidad civil en el transporte aéreo es un aspecto clave para garantizar que los derechos de los pasajeros sean respetados y que las aerolíneas y operadores asuman las responsabilidades correspondientes en caso de incidentes o accidentes. En Bolivia, un marco normativo robusto y políticas claras en torno a la responsabilidad civil son esenciales para mantener la confianza del público y asegurar la correcta operatividad del sector aéreo.

La evolución del transporte aéreo ha transformado radicalmente la forma en que las personas, las carga y las mercancías se desplazan a nivel mundial, facilitando la globalización y el desarrollo económico. En Bolivia, donde la topografía varía desde regiones montañosas hasta vastas llanuras, el transporte aéreo no solo mejora la conectividad entre ciudades distantes, sino que también es crucial para integrar áreas remotas y estimular sectores clave como el turismo y el comercio.

El país enfrenta desafíos únicos en el desarrollo y regulación de su sector de transporte aéreo debido a su variada topografía. Aunque la red de aeropuertos está en crecimiento, lo que mejora la conectividad, este crecimiento también plantea desafíos en términos de seguridad,

eficiencia y regulación. En este contexto, la responsabilidad civil hacia los pasajeros se vuelve un aspecto fundamental para garantizar que sus derechos sean adecuadamente protegidos y que los operadores del transporte aéreo cumplan con sus obligaciones en caso de incidentes.

La tesis se encuentra delimitada a la pregunta general de investigación
¿Políticas del Transporte Aéreo en la Responsabilidad Civil frente a los Pasajeros Aeropuerto
Cap. Aníbal Arab Fadul – Cobija en la normativa Nacional/Internacional garantiza de una forma efectiva la reparación integral de todos los servicios que prestan los operadores aéreos?

Para dar respuesta a esta interrogante, fue necesario generar un objetivo general de investigación, el cual consiste en:

“Analizar la responsabilidad civil del transportista aéreo frente al pasajero en casos de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato de transporte, para valorar el grado de la protección efectiva al pasajero mediante la figura de la reparación integral”.

A consecuencia del establecimiento de la pregunta general de investigación que se ha presentado, de los objetivos general y específicos y del estudio del estado de las cosas presentes respecto al fenómeno objeto del presente estudio, se propuso la formulación de la siguiente hipótesis:

“El hecho que los pasajeros no puedan verse compensados íntegramente por un servicio deficiente, por tal motivo, las políticas del transporte aéreo en la responsabilidad civil hacia los pasajeros en el sistema normativo deben repensarse ante la eminente expansión del sector, para proteger de una forma efectiva el derecho del pasajero a la reparación integral del mal servicio”.

Posteriormente, para efectos de comprobar la actual hipótesis, el presente estudio se elaboró de manera tal que fueran abordados los tópicos e interrogantes formuladas en los

objetivos específicos, de manera que se encuentran estructuradas en tres capítulos concebidos bajo un enfoque contemporáneo interdisciplinario.

1. Antecedentes

El transporte aéreo en Bolivia ha sido un componente esencial para la conectividad y el desarrollo económico, especialmente en regiones aisladas como en el Departamento de Pando, donde el Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul de la Cobija juega un papel crucial. Este aeropuerto es la principal puerta de entrada y salida de vuelos Nacionales e Internacionales para la población local, dado que las opciones de transporte terrestre son limitadas debido a la geografía y las condiciones climáticas adversas de la región amazónica.

Desarrollo del Transporte Aéreo en Bolivia, históricamente, el transporte aéreo en Bolivia ha experimentado un crecimiento significativo, impulsado por la necesidad de conectar regiones remotas con los principales centros urbanos del país. El gobierno boliviano, a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y la Navegación Aérea y Aeropuertos Bolivianos (NAABOL), ha implementado políticas para mejorar la infraestructura aeroportuaria y regular las operaciones aéreas, con el objetivo de garantizar la seguridad y eficiencia del transporte aéreo.

Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, el desarrollo del transporte aéreo ha enfrentado desafíos importantes. Estos incluyen limitaciones en la infraestructura aeroportuaria, especialmente en regiones como Pando, la falta de inversión en tecnología y recursos humanos, y la necesidad de mejorar la aplicación de normativas internacionales y nacionales en materia de responsabilidad civil.

Responsabilidad Civil en el Transporte Aéreo, hacia los pasajeros ha sido un tema central en la regulación del transporte aéreo, tanto a nivel internacional como nacional. El Convenio de Montreal de 1999, al cual Bolivia está suscrita, establece un marco unificado para la responsabilidad civil de las aerolíneas en casos de muerte o lesiones, retrasos, y pérdida de

equipaje. Este convenio ha sido fundamental para garantizar la protección de los derechos de los pasajeros en vuelos internacionales.

En Bolivia, la Ley de Aviación Civil (Ley N° 2902 de 2004) y el Código Civil establecen los derechos y obligaciones de las aerolíneas y operadores aeroportuarios en relación con la responsabilidad civil. No obstante, la implementación de estas normativas enfrenta desafíos, especialmente en aeropuertos regionales como el de Cobija, donde la infraestructura, el equipamiento, la capacitación es limitada a las condiciones operativas dando un incumplimiento efectivo de estas políticas. (global)

Situación Específica del Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul, ubicado en Cobija, ha sido un punto neurálgico para el transporte aéreo en la región amazónica de Bolivia. Inaugurado en 1958, ha visto un crecimiento en su tráfico aéreo, especialmente con la operación de aerolíneas como TAMep (Transporte Aéreo Militar) y BoA (Boliviana de Aviación), que ofrecen vuelos regulares entre Cobija y otras ciudades importantes de Bolivia. . (Naabol)

A pesar de su importancia, el aeropuerto enfrenta serias limitaciones de infraestructura, equipamiento y recursos, que afectan la calidad del buen servicio y la seguridad de los pasajeros. Estas deficiencias han llevado a quejas y reclamos por parte de los usuarios, quienes han denunciado problemas como retrasos frecuentes, cancelaciones de vuelos, y falta de atención adecuada en casos de inconvenientes.

Importancia de la Responsabilidad Civil y los Derechos de los Pasajeros, En este contexto, la responsabilidad civil de las aerolíneas y operadores aeroportuarios cobra una importancia crucial. muchos de los cuales dependen exclusivamente del transporte aéreo para acceder a otros servicios y oportunidades, deben estar protegidos por políticas que aseguren su

seguridad y el respeto de sus derechos. La implementación efectiva de estas políticas es esencial para generar confianza en el sistema de transporte aéreo y para contribuir al desarrollo socioeconómico de la región. (Recuperado, dgac.gob.bo)

Los antecedentes del transporte aéreo y la responsabilidad civil hacia los pasajeros en el Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul reflejan una combinación de avances y desafíos. Si bien existe un marco legal sólido que protege los derechos de los pasajeros, la realidad operativa del aeropuerto y las condiciones particulares de la región plantean retos significativos para la implementación efectiva de estas políticas. Esta situación subraya la necesidad de continuar evaluando y mejorando las políticas de transporte aéreo en Cobija, con el fin de garantizar un servicio seguro y de alta calidad que beneficie a todos los usuarios. (Perez).

2.Planteamiento del problema

El Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul de la Ciudad de Cobija es una infraestructura clave para la conectividad de la región amazónica del Departamento Pando con el resto de Bolivia, asimismo la conexión de vuelos internacionales con el estado de Brasil.

Sin embargo, a pesar de su importancia, este aeropuerto enfrenta múltiples desafíos que impactan negativamente en la calidad del servicio y en la protección de los derechos de los pasajeros. Estos desafíos incluyen la limitada infraestructura aeroportuaria, problemas operativos recurrentes como retrasos y cancelaciones, y la insuficiente implementación de las normativas nacionales e internacionales que regulan la responsabilidad civil de las aerolíneas y operadores aeroportuarios.

Las aerolíneas que operan en este aeropuerto, principalmente TAMep, (Transporte Aéreo Militar) y BoA (Boliviana de Aviación), están obligadas por ley a garantizar la seguridad y bienestar de los pasajeros. No obstante, los usuarios han reportado una serie de inconvenientes que ponen en duda la eficacia de las políticas de transporte aéreo en proteger sus derechos. Estos problemas incluyen, pero no se limitan a, falta de compensación adecuada en casos de retrasos o cancelaciones, pérdida o daño de equipaje, y falta de información clara y accesible sobre sus derechos como pasajeros.

Los problemas en el transporte aéreo derivado de las prácticas cotidianas que afectan a los pasajeros en calidad de consumidores son los siguientes:

- Cancelación de vuelo.
- Abusos en el cobro de servicios (alimentos, equipaje adicional, cambio de nombre de billete).
- Pérdida o destrucción de equipaje.
- Trato deficiente hacia personas discapacitadas, adultos mayores, menores no

acompañados y mujeres embarazadas.

- Infraestructura y equipamiento deficiente.

El problema central que se plantea es que, aunque existe un marco legal robusto que regula la responsabilidad civil en el transporte aéreo, la implementación efectiva de estas políticas en el Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul es deficiente, lo que resulta en una protección inadecuada de los derechos de los pasajeros. Esta situación no solo afecta la confianza de los usuarios en el sistema de transporte aéreo, sino que también limita el desarrollo socioeconómico de la región, que depende en gran medida de un transporte aéreo confiable y seguro.

2.1. Situación Problemática

El Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul de Cobija, siendo un punto clave de conexión para la región amazónica de Bolivia, enfrenta varios desafíos relacionados con la implementación y cumplimiento de las políticas de transporte aéreo, especialmente en lo que concierne a la responsabilidad civil hacia los pasajeros. A pesar de la existencia de normativas que regulan este ámbito, persisten problemáticas que afectan la seguridad, la calidad del servicio, y los derechos de los pasajeros.

Uno de los problemas principales es la limitada infraestructura, equipamiento y recursos del aeropuerto, que en ocasiones no están a la altura de las necesidades de una operación aérea segura y eficiente. Esta carencia se manifiesta en deficiencias en la gestión de emergencias, retrasos en los vuelos, y una atención al pasajero que muchas veces no cumple con los estándares internacionales. Además, la falta de capacitación adecuada del personal y de un sistema deficiente de comunicación con los pasajeros agrava la situación, dejando a los usuarios en una posición vulnerable ante cualquier eventualidad.

Otro aspecto crítico es la respuesta insuficiente de las aerolíneas ante los reclamos por daños de los equipajes o inconvenientes sufridos por las líneas aéreas hacia los pasajeros. Los mecanismos de compensación a menudo son engorrosos y no están suficientemente claros para los usuarios, lo que genera insatisfacción y desconfianza. Esto es especialmente preocupante en un contexto donde las rutas aéreas son vitales para la comunicación y el transporte de personas y sus pertenencias en una región de difícil acceso por otras vías.

Adicionalmente, existe una limitada supervisión y control por parte de las autoridades competentes, lo que resulta en una aplicación laxa de las normativas de responsabilidad civil. Esta falta de rigor en la supervisión contribuye a una baja percepción de seguridad y protección entre los pasajeros, quienes, en muchos casos, no son conscientes de sus derechos o de las obligaciones de las aerolíneas.

La situación problemática se ve exacerbada por factores externos como las condiciones climáticas adversas típicas de la región amazónica, que pueden causar retrasos y cancelaciones de vuelos, poniendo en relieve la necesidad de políticas más robustas y adaptadas a la realidad local.

En el cual la situación problemática en torno a las políticas de transporte aéreo y la responsabilidad civil en el Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul de Cobija se caracteriza por una infraestructura inadecuada, insuficiencia en la atención al pasajero, mecanismos de compensación deficientes, y una supervisión y control limitados por parte de las autoridades. Estos factores combinados ponen en riesgo la seguridad y los derechos de los pasajeros, destacando la necesidad urgente de mejoras en las políticas y prácticas actuales. Los factores humanos, incluyen a cada una de las personas involucradas en el desarrollo del vuelo, es decir, pilotos, copilotos, sobrecargos, ingeniero o mecánico a bordo, personal de tierra, controladores

de tránsito, de quienes los errores u omisiones en sus actividades pueden considerarse como origen del accidente;

Así mismo, también se señala los daños a las personas, las cuales se encuentran clasificadas en:

- Lesiones fatales: Muerte inmediata, o bien, que las lesiones sufridas, provoquen la muerte dentro de los treinta días naturales posterior al accidente.
- Lesiones graves: cualquier lesión sufrida que requiera hospitalización durante más de 48 horas, fracturas, hemorragias, lesiones internas o quemaduras de segundo o tercer grado en más del 5% del cuerpo como producto del accidente.
- Lesiones leves: cualquier lesión y/o herida que no requiera de hospitalización, que pueda ser atendida por cualquier médico de los servicios de emergencia, es decir, que no resulte incapacitante, resultado del accidente.
- Ileso: No existe ningún tipo de lesión producto del accidente”.
- Asimismo, los problemas en el transporte aéreo derivado de las prácticas cotidianas que afectan a los pasajeros en calidad del buen servicio son los siguientes:
 - Cancelación de vuelo
 - Abusos en el cobro de servicios (alimentos, equipaje adicional, cambio de nombre de billete, cambio de vuelo y cambios de rutas)
 - Pérdida o destrucción de equipaje
 - Trato deficiente hacia los pasajeros, personas con discapacitadas, adultos mayores, menores no acompañados y mujeres embarazadas.

2.2. Formulación del Problema

Estas preguntas guiarán la investigación con el objetivo de identificar las áreas donde es necesario mejorar la implementación de las políticas de transporte aéreo, para asegurar que los derechos de los pasajeros sean plenamente respetados y que el servicio en el Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul sea de la más alta calidad a un nivel aceptable.

¿Cómo se están implementando las políticas de transporte aéreo en relación con la responsabilidad civil hacia los pasajeros en el Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul de Cobija?, ¿Cuáles son las principales deficiencias en la aplicación de estas políticas por parte de las aerolíneas TAM y BoA?, ¿Qué impacto tienen estas deficiencias en la protección de los derechos de los pasajeros y en la calidad del servicio ofrecido en el aeropuerto?, ¿Cómo se aplican en Bolivia la regulación de las normas nacionales en materia de responsabilidad civil hacia el pasajero?, ¿De qué manera las políticas actuales de transporte aéreo, en relación con la responsabilidad civil hacia los pasajeros en el Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul de Cobija, son insuficientes para garantizar la protección adecuada de los derechos de los pasajeros, y qué factores contribuyen a las deficiencias observadas en su implementación y cumplimiento?

2.3. Objeto de estudio

La tesis se encuentra delimitada a la pregunta general de investigación, ¿Políticas del Transporte Aéreo en la Responsabilidad Civil Hacia los Pasajeros Aeropuerto Cap. Aníbal Arab Fadul - Cobija?, aclarar que el término, de “todos los daños”, que incluye el daño material, ¿daño moral? Para dar respuesta a esta interrogante, será necesario generar un objetivo general de investigación, el cual consistirá en: “Analizar la responsabilidad civil del transportista aéreo frente al pasajero en casos de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato de transporte aéreo, para valorar el grado de la protección efectiva al pasajero mediante la figura de la reparación integral del daño”.

2.4. Campo de acción

El estudio se realizará en el Aeropuerto Cap. Aníbal Arab Fadul de la ciudad de Cobija.

3. Hipótesis y/o idea a defender

El hecho que las cuantías máximas previstas para indemnizar los daños estén limitadas, implica que los pasajeros no puedan verse compensados íntegramente de los daños sufridos, por tal motivo, la responsabilidad civil del transportista aéreo de personas en el sistema jurídico normativo debe considerar ante la eminente expansión del sector, para proteger de una forma efectiva el derecho del pasajero a la reparación integral de los daños causados o perjuicios sufridos”.

1. Variables

Para la comprobación de esta hipótesis, se desarrollaron tres variables: pasajero, reparación integral del daño y sistema jurídico normativo.

➤ **Pasajero. Variable independiente.**

Se entenderá como pasajero a aquella persona física que se encuentre en una relación de consumo con una persona moral (aerolínea) en la que se establece un vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o el usuario, con motivo de la prestación de un servicio de transporte de pasajeros o mercancías.

➤ **Reparación integral del daño o perjuicio. Variable independiente.**

El objetivo fundamental de la reparación integral o justa indemnización consiste en que se devuelva a la víctima u ofendido a la situación en la que se encontraba antes de sufrir un daño - perjuicio, o en su caso hacer efectivo el derecho sustantivo del gobernado a la reparación integral del daño mediante la indemnización correspondiente la cual comprende cualquier tipo de afectación generada, entre las que se encuentran las de tipo económico, físico, moral, psicológica.

➤ **Sistema jurídico boliviano normativa nacional e internacional en materia de transporte aéreo de pasajeros. Variable dependiente.**

Para los efectos del presente estudio concierne el artículo 114 I. de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, en virtud que en su contenido se ubica el “La vulneración de los derechos concede a las víctimas el derecho a la indemnización, reparación y resarcimiento de daños y perjuicios en forma oportuna en el sistema jurídico boliviano”. En relación con los títulos de la Ley de Aviación Civil sobre derechos del pasajero y responsabilidad del transportista aéreo, lo anterior en contraste a la regulación del Convenio de Varsovia y Convenio de Montreal, los cuales regulan la responsabilidad civil del transportista aéreo por daños físicos y patrimoniales a la persona, sin tomar en consideración los posibles daños morales, perjuicios ocasionados por los operadores aéreos. (Recuperado, Justicia Bolivia) (Recuperado, Pgrweb.go.cr)

Las políticas actuales de responsabilidad civil en el transporte aéreo no son suficientes para proteger adecuadamente a los pasajeros debido a la falta de estandarización y de mecanismos eficaces de compensación.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Analizar la eficacia y adecuación de las políticas de transporte aéreo en relación con la responsabilidad civil hacia los pasajeros en el Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul de Cobija, con el fin de identificar las deficiencias existentes y proponer recomendaciones para mejorar el servicio del transporte aéreo, protección de los derechos y la seguridad de los usuarios.

4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los procedimientos y mecanismos actuales de compensación y atención al pasajero frente a incidentes, retrasos, cancelaciones, y otros inconvenientes, identificando sus fortalezas y debilidades.
- Investigar las normativas, percepciones, experiencias de los pasajeros respecto a la

seguridad y protección de sus derechos en el contexto del transporte aéreo en Cobija.

- Describir las recomendaciones para mejorar las políticas de transporte aéreo y la aplicación de la responsabilidad civil en el Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul, con el objetivo de fortalecer la protección de los derechos y la seguridad de los pasajeros.

5. Justificación

El progreso de la aviación civil constituye un factor esencial en el desarrollo de las sociedades contemporáneas. Además de la importancia que la industria aeronáutica, en especial la relativa al transporte ha adquirido en las economías nacionales, el transporte aéreo ocupa un lugar central en la internacionalización de las relaciones económicas y sociales y en los intercambios económicos, científicos y culturales.

La expansión del transporte aéreo trae consigo una cuestionable calidad de servicio prestado por las aerolíneas y compañías aéreas a pesar de haber adoptado un cúmulo de medidas que constan en reglamentos, protocolos de operación y en instrumentos normativos nacionales e internacionales.

Por ello, es preciso examinar con detenimiento y precisión los diversos hechos generadores de la responsabilidad del transportista aéreo de pasajeros desde la vertiente de la responsabilidad civil contractual.

Además, se requiere analizar las cláusulas que se presentan en los contratos de transporte aéreo, puesto que es evidente que en ocasiones las compañías aéreas suelen incluir cláusulas que se exoneran de toda responsabilidad en cuanto a la garantía de los enlaces, escalas e incluso de los horarios.

6. Delimitación

El proyecto de tesis esta denominado en el análisis de políticas del transporte aéreo público nacional en la responsabilidad hacia los pasajeros en el Aeropuerto Cap. Aníbal Arab Fadul de la ciudad de Cobija, en cual proporcionará las empresas de BoA y TAMep, con referencia a las políticas del transporte aéreo, y su aplicación administrativa.

7. Diseño metodológico

7.1. Tipo de investigación

El diseño metodológico de esta investigación se basará en un enfoque cualitativo y cuantitativo, utilizando técnicas mixtas para obtener una comprensión integral de las políticas de transporte aéreo y su impacto en la responsabilidad civil hacia los pasajeros en el Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul de la ciudad de Cobija. (Baptista)

7.2. Métodos

El método que se tomará en cuenta para la investigación será: del tema de investigación de Políticas del Transporte Aéreo en la Responsabilidad Civil Hacia los Pasajeros Aeropuerto Cap. Aníbal Arab Fadul de la ciudad de Cobija, se basará en un enfoque cualitativo y cuantitativo, utilizando técnicas mixtas para obtener una comprensión integral de las políticas de transporte aéreo y su impacto en la responsabilidad civil hacia los pasajeros en el mencionado Aeropuerto.

7.3. Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación son; Revisión Documental: Se analizarán documentos normativos nacionales e internacionales relacionados con la responsabilidad civil en el transporte aéreo, informes de incidentes y estadísticas operativas del aeropuerto. (F.H.)

- Entrevistas Semi-estructuradas: Se realizarán entrevistas a funcionarios del aeropuerto, representantes de aerolíneas, y expertos en derecho aéreo para obtener una visión detallada y especializada sobre las políticas actuales y su implementación.

- Encuestas: Se diseñaron cuestionarios dirigido a los pasajeros que utilicen el Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul de la ciudad de Cobija, para recoger datos sobre su experiencia, conocimiento de sus derechos, y satisfacción con el servicio. (Gomez)

Para medir las variables, tanto dependiente como independiente, se utilizaron un cuestionario para obtener datos respecto al buen servicio del transportista aéreo nacional.

7.4. Población y muestra

La población de estudio incluirá a los pasajeros que utilizan el Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul de la ciudad de Cobija, personal operativo del aeropuerto, y representantes de las aerolíneas que operan en la terminal.

7.4.1. TAMep

Es una nueva empresa dedicada principalmente en la explotación de servicios de transporte aéreo regular y no regular de pasajeros y carga, operando dentro del marco legal de la Constitución Política del Estado, las Leyes, Convenios Internacionales, reglamentos, planes y políticas sectoriales. Tiene autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, dependiendo orgánica y administrativamente de la Fuerza Aérea Boliviana y bajo la tutela del Ministerio de Defensa. Su objetivo es contribuir al desarrollo sostenible del país. La empresa se guía por los principios de excelencia, servicio, integridad, compromiso y seguridad, y se rige por los valores de lealtad, responsabilidad, proactividad, trabajo en equipo y empatía. Su misión es servir a la sociedad en transporte aéreo con integridad y gestión de calidad reconocida,

mientras que su visión es ser reconocida como el emblema de excelencia en servicio aéreo comprometido con la gente, integrando Bolivia y el mundo. (Recuperado, Wikipedia)

7.4.2. Boliviana de Aviación (BOA)

Se dedica a la explotación de servicios de transporte aéreo regulan y no regulan, tanto en lo interno como internacional, para pasajeros, carga y correo, así como cualquier servicio colateral. La empresa se fundamenta en los principios de equidad, proporcionando un trato igualitario y justo a todos los clientes internos y externos, y universalidad, promoviendo el acceso democrático al transporte aéreo. Sus valores incluyen la honestidad, transparencia, vocación de servicio, eficiencia y productividad, compromiso, gerenciamiento participativo, cooperación y trabajo en equipo, y proactividad. BoA aspira a contribuir significativamente a los objetivos estratégicos del país y al bienestar de los bolivianos mediante servicios aeronáuticos reconocidos por su calidad. Su misión es brindar un servicio integral de transporte aerocomercial nacional e internacional con calidad, seguridad y gestión empresarial transparente. (Recuperado, Boa)

- **Muestra:** Se selecciono una muestra aleatoria de pasajeros para las encuestas, y se escogieron de manera intencionada a los expertos y funcionarios para las entrevistas.

7.5. Análisis de Datos

- **Análisis Cualitativo:** Los datos obtenidos de las entrevistas y revisiones documentales se analizaron utilizando técnicas de codificación temática, permitiendo identificar patrones y tendencias en la implementación y el cumplimiento de las políticas de responsabilidad civil.

- **Análisis Cuantitativo:** Los datos de las encuestas se analizaron estadísticamente para obtener frecuencias, porcentajes y otras medidas que permitan evaluar la percepción de los pasajeros y el nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos.

7.5.1. Validez y Confiabilidad

- Validez: Se garantiza la validez interna y externa de la investigación mediante la triangulación de fuentes de datos y técnicas, asegurando que las conclusiones sean consistentes y generalizables al contexto del Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul de la ciudad de Cobija.

- Confiabilidad: Se emplearon métodos estandarizados para la recolección y análisis de datos, asegurando la replicabilidad de los resultados.

7.5.2 Etapas de la Investigación

- Primera Etapa: Revisión documental y planificación del trabajo de campo.
- Segunda Etapa: Recolección de datos a través de entrevistas, encuestas y revisión de informes.
- Tercera Etapa: Análisis de datos cualitativos y cuantitativos.
- Cuarta Etapa: Redacción del informe final con recomendaciones basadas en los hallazgos obtenidos.

Este diseño metodológico permitió una exploración exhaustiva de las políticas de transporte aéreo y su impacto en la responsabilidad civil hacia los pasajeros en el Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul de la ciudad de Cobija, proporcionando una base sólida para sugerir mejoras en estas políticas

CAPITULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1. Marco teórico

1.1.1. Derechos del pasajero

Las relaciones del consumo de transporte aéreo de personas han llamado la atención de las legislaturas de los Estados, para regular los derechos del pasajero en relación con las condiciones cambiantes del sector del transporte aéreo y tomando especial atención a las directrices para la protección del consumidor elaboradas en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y Desarrollo de 2016.

Entre las directrices se encuentra el trato justo y equitativo, divulgación y transparencia de los servicios, educación y sensibilización, protección de la privacidad y solución de controversias y reclamaciones de los consumidores.

Por tal motivo, el Estado Plurinacional de Bolivia, Aeropuerto Cap. Aníbal Arab Fadul de la ciudad de Cobija, se realizaron las investigaciones respecto a las disposiciones sobre Protección al consumidor en el servicio del transporte aéreo de pasajeros.

Con base en lo anterior, la reforma a la Ley 2902 - Aeronáutica Civil de Bolivia destaca los siguientes derechos de los pasajeros, de los cuales se pueden observar en el cual se encuentran relacionados con los derechos básicos del consumidor de servicios tales como, “el derecho a la protección de la vida, salud y seguridad de la persona, el derecho a la información y de la protección de los intereses jurídicos y económicos”, siendo los siguientes:

Consentimiento informado al momento de la compra, atención a consumidores con atenciones especiales, (en este aspecto se encuentran los adultos mayores, mujeres embarazadas, menores de edad que viajan solos), derechos de las personas discapacitadas y personas con

movilidad reducida, (e incluso se encuentra previsto la posibilidad de ingresar a los perros lazarillos sin ningún costo adicional, siempre que las condiciones del vuelo lo permitan.

A la vez, la reforma de la Ley 2902 - Aeronáutica Civil de Bolivia, hace mención a una serie de derechos del pasajero en caso de incumplimientos defectuosos del contrato de transporte aéreo, en caso de cambios en el itinerario, retrasos o demoras por causas de la aerolínea, cancelaciones de vuelos y daños al equipaje, (Se reforman el párrafo segundo del artículo 49; el Artículo 50, en donde el párrafo, primero del artículo 52; Párrafo Segundo del Artículo 62, las fracciones XI y XII del artículo 87; Se adicionan: las fracciones IV Bis, VIII Bis y VIII, en donde el Artículo 2; el artículo, 42 Bis; un capítulo X Bis, comprendiendo los artículos, 47 Bis, 47 Bis 4; los párrafos tercero, cuarto y quinto al artículo 49, el artículo 52 Bis, en un último párrafo al artículo 84, las fracciones XIII y XIV, desde el Artículo, 87 de la Ley de Aviación Civil.)

1.1.2 Contrato de transporte aéreo de pasajeros

Para obtener una idea esclarecedora sobre el concepto de contrato de transporte aéreo de pasajeros ha resultado indispensable acudir a la revisión de la doctrina jurídica que:

“El contrato de transporte aéreo no es un concepto unitario en el que pueden establecerse una serie de principios válidos para las distintas formas de su contenido. Por lo tanto, teniendo en cuenta aquellos elementos inherentes al contrato de transporte aéreo que permiten una regulación común, el contrato de transporte aéreo es aquel mediante el cual una persona denominada transportista conviene con otra que llamaremos usuario, en el traslado de un lugar a otro en una aeronave y por vía aérea, de una determinada persona o cosa con arreglo a las condiciones estipuladas entre ambas partes”.

En la idea que antecede es necesario destacar que, debido al variado catálogo de servicio de transporte aéreo existente, se ha delimitado a conceptualizar lo relativo al traslado de personas, la cual compartimos debido a que el objeto del presente estudio se enfoca en los aspectos privados del servicio de transporte aéreo desde la perspectiva del derecho civil.

Es así, que la doctrina tiende a clasificar los tipos de transporte aéreo en las siguientes clases: transporte aéreo nacional. Transporte aéreo internacional, transporte aéreo sucesivo y transporte aéreo combinado.

Por su parte, la ley de la materia en cita señala que el contrato de transporte de pasajeros se perfecciona desde el momento en que se efectúa la compra del boleto, puesto que se trata de un contrato de naturaleza consensual, el cual “se perfecciona con el simple consentimiento, y desde que éste recae, surgen las obligaciones para las partes contratantes”.

1.1.3 La responsabilidad civil del transportista aéreo frente al pasajero

La responsabilidad civil, parte de su concepto considerando a la misma como la obligación que tiene una persona de indemnizar los daños y perjuicios que ha causado. De acuerdo con la teoría de la responsabilidad civil, el que causa un daño a otro está obligado a repararlo, este daño puede ser originado por la violación del deber genérico de toda persona de no dañar a otra, o en el contexto de una relación de consumo de transporte de personas por vía aérea, por el incumplimiento de un contrato.

En la figura de la responsabilidad civil, se entiende como daño cualquier menoscabo o deterioro del bien patrimonial o personal, en el primer caso estamos en presencia de los daños patrimoniales y en el segundo ante el daño moral.

Los daños materiales y morales serán indemnizables cuando sean ciertos y no hipotéticos o eventuales, incorporando como daños a los futuros, siempre que puedan identificarse con las características antes mencionadas.

Al respecto del daño moral, llama la atención que en la normativa convencional que regula la responsabilidad del transportista aéreo, se excluya la reparación del daño moral, pues al tenor del artículo 17 del Convenio de Varsovia y artículo 17.1 del Convenio de Montreal, señalan la responsabilidad por muerte o lesión corporal sufrida por el pasajero. (Ronald)

1.2. Marco histórico

El Aeropuerto Internacional Capitán Aníbal Arab de la ciudad de Cobija, es un aeropuerto público situado en la ciudad de Cobija, Pando - Bolivia. Es el cuarto aeropuerto más importante del país, después del Aeropuerto Internacional El Alto, el Aeropuerto Internacional Viru Viru y el Aeropuerto Internacional Jorge Wilstermann. Este aeropuerto ha atravesado un extenso y complejo proceso de desarrollo y modernización. La propuesta de construir un aeropuerto internacional en Cobija surgió a mediados de los años 70, motivada por la necesidad de mejorar la conectividad en la región (Recuperado, Wikipedia).

Las primeras referencias que se tienen de la actividad aérea en Bolivia datan de 1871, con vuelos en globos aerostáticos. No es sino hasta 1913 que se introdujeron los primeros aviones del tipo “Breilot” y posteriormente “Curtis Wasp”. En 1921 se efectuó el primer vuelo de larga distancia (25 minutos), en un avión “Fiat”, entre la localidad de Uyuni y el Lago Poopó realizado por el piloto boliviano Juan Mendoza en cuya memoria se lo denominó el aeropuerto de la ciudad de Oruro.

En 1923, durante la presidencia de Don Bautista Saavedra, se destaca la importancia de la aviación para el país y se promulgan leyes y decretos tendientes a estimular la actividad, creando

también la Escuela Nacional de Aviación. En aquellos años, la colonia de alemanes en el país, en su mayoría ingenieros, empezó a interesarse en la aviación y obsequiaron al país una aeronave, con la finalidad de que, en un corto plazo, se organiza una compañía comercial de transporte aéreo. De este modo, Hans Grether y Guillermo Killman proyectaron el transporte aéreo como el instrumento que lograría superar la compleja geografía de Bolivia.

Con la llegada del avión Junker F-13 y con la participación de la población en el montaje del mismo, se procedió a una serie de demostraciones y finalmente, se bautizó el avión con el nombre de “Oriente” en razón a que su actividad comercial estaba enfocada a esa región. Cabe resaltar como anécdota que la población indígena siempre lo conoció como “Lata Pisco” que en idioma quechua quiere decir “pájaro de lata”.

Esto dio origen a la creación en 1925, de la compañía Lloyd Aéreo Boliviano como una sociedad de economía mixta, constituyéndose en la segunda de Sud América. Contaba para aquella época, con una completa escuela de pilotos y mecánico aviadores, donde se instruyó y destacó el piloto llamado Jorge Wilsterman Camacho cuyo nombre lleva el aeropuerto de la ciudad de Cochabamba.

Ya para 1930, la compañía tenía organizado un servicio regular internacional con cinco vuelos a Río de Janeiro y Corumba.

Durante el conflicto bélico con el Paraguay (1932 - 1935), el aporte del Lloyd Aéreo Boliviano fue muy importante en la planificación y ejecución del servicio de transporte aéreo con su equipo de trimotores.

En 1942 el Lloyd Aéreo Boliviano sustituyó su flota por aviones Lockheed Lodestar, los que a su vez fueron reemplazados, en 1945 por los Douglas DC-3 y diez años más tarde por los

Douglas DC-4 y DC-6. Por el constante crecimiento de la actividad aérea y la dinámica de su desarrollo, en 1947 el Gobierno de Bolivia crea mediante ley, la Dirección de Aeronáutica Civil como entidad encargada de normar y regular la actividad del transporte aéreo civil.

Los años 70 constituyeron los años dorados de la aviación civil en Bolivia, pues se ingresó a la era de los jets, lo que permitió vertebrar el territorio nacional uniendo regiones totalmente alejadas de los centros urbanos, así como constituir una extensa red de rutas internacionales.

Como producto de la aplicación de medidas de corte liberal aplicadas en la década de los noventa, en 1994 el Lloyd Aéreo Boliviano es capitalizado (privatizado) por la compañía "Viacao Aerea Sao Paulo" (VASP) hecho que después de trece años concluye con la quiebra y la práctica desaparición del LAB que se define en 2013.

En agosto de 1992 inicia operaciones la empresa privada AEROSUR con servicios nacionales e internacionales. Luego de 20 años de operaciones y por problemas de orden económico-administrativos, dicha empresa paraliza operaciones en el primer trimestre de 2012.

En febrero de 2001 inicia sus operaciones la empresa Amazonas con vuelos nacionales ya partir de 2012 incursiona en vuelos internacionales, siendo su primer destino la ciudad de Cuzco.

La empresa Aerocon inició sus operaciones en septiembre de 2005, prestando sus servicios en rutas nacionales, especialmente las que unen a poblaciones del norte del país.

En abril de 2009 inicia operaciones la empresa estatal "Boliviana de Aviación" (BOA) en principio con operaciones nacionales y luego a partir de 2010 con servicios internacionales a los destinos de Buenos Aires, Sao Paulo y Madrid.

En 1996 la Autoridad Aviación Civil (AAC) inicia el proceso de Certificación a Categoría I con la finalidad de dar cumplimiento a normas internacionales relacionada con la vigilancia de la Seguridad Operacional. En mayo de 2001 obtiene la Certificación por parte de la OACI y en Agosto del mismo año de la Federal Aviation Administration. Una vez obtenida la Certificación a categoría I por parte de la FAA, que implica haber cumplido satisfactoriamente los principios que determina la OACI para que la aviación civil nacional e internacional se desarrolle de una manera segura y ordenada, corresponde mantener la misma a través de la vigilancia permanente de la actividad aérea desarrollada en el país. (Recuperado, Comisión Latinoamericana de Aviación Civil)

1.2.1. Etapas de Mejora

Expropiación y Planificación (1976-1978): La idea de construir un Aeropuerto Internacional en la ciudad de Cobija, data desde la época de los años 70's, a iniciativa de AASANA en base al Decreto Supremo No 08019 de 21 de Junio de 1967, elevado a rango de Ley el 16 de Octubre de 1968, iniciando gestiones para la construcción del nuevo Aeropuerto Internacional de la ciudad de Cobija, como un aporte importante a la infraestructura aeronáutica para contribuir al desarrollo regional del norte del país, bajo las normas internacionales que rigen la materia.

Con este objetivo se contrata a la Consultora Nacional (CONNAL) con la finalidad de delimitar, al objeto de expropiar los terrenos requeridos para la construcción del nuevo Aeropuerto Internacional de Cobija. Las delimitaciones del plano fueron aprobados por la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea (AASANA) Mediante Decreto Supremo No 13288 de 5 de Enero de 1976 se autoriza la expropiación de

126.0877 Has., con destino a la construcción del nuevo Aeropuerto Internacional, esta labor fue encomendada a la Prefectura del Departamento de Pando.

En fecha 4 de agosto de 1977, la Prefectura de Pando mediante Auto Prefectural homologa la cancelación realizada por la Corporación de Desarrollo del Noroeste (CORDENO) a nombre de la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea (AASANA) por 189.6797 Has. De conformidad a lo dispuesto por el Art. 3º del Decreto Supremo No 13288. Disponiéndose que en la Notaría de Hacienda se suscriban las transferencias correspondientes.

En los años 1977-78 CORDENO adquiere maquinaria Pesada y Liviana para su entrega al Servicio Nacional de Caminos, para cuyo fin la institucional caminera funda el 9 de Febrero de 1978 el Distrito Pando SENAC D-10. Por órdenes del gobierno del dictador Hugo Banzer Suárez, la maquinaria se la entrega al Batallón Riosinho, para la construcción del nuevo Aeropuerto Internacional de la ciudad de Cobija y la carretera troncal Cobija-Chivé. El valor de la maquinaria es de VEINTICINCO MILLONES 00/100 DE DOLARES AMERICANOS, sería descontado de la planilla de avance que presente el Batallón. En la práctica no se cumplió. Parte de la maquinaria fue usada para la construcción del aeropuerto de Guayará y otra del aeropuerto de Potosí. Contando con el terreno no se realizó ningún tipo de trabajo en la dictadura de Banzer Suárez.

Presiones Sociales y Políticas (1979-1983): En el Congreso Constituyente de la Central Obrera Departamental de Pando, el 4 de diciembre de 1979, se analizan todos estos antecedentes, y se acuerda exigir al gobierno la construcción del nuevo Aeropuerto Internacional de la ciudad de Cobija, y se lo inserta en el Punto 4 del Pliego Petitorio de los trabajadores Pandinos.

Cobija era una ciudad pequeña donde no existía comercio y el costo de vida era hasta cuatro veces más caro en comparación a La Paz, Cochabamba y otras ciudades del interior. En el Primer Congreso de los trabajadores Pandinos, se planifica el desarrollo y progreso de la ciudad de Cobija y del Departamento de Pando. Con ese objetivo se prioriza la Creación de la Zona Franca, y para su implementación se define como necesidad urgente la construcción del Nuevo Aeropuerto Internacional, el Nuevo Hospital, la compra de motores de luz para dotación de energía eléctrica las 24 horas, la vinculación caminera con la sede de gobierno para abaratar el costo de vida, la creación de la Universidad para que los profesionales pandinos planifiquen el futuro de Pando.

Con el gobierno de la señora Lidia Gueyler Tejada no se pudo concretar nada a causa del golpe de estado del 17 de Julio de 1980, encabezado por el general Luís García Mesa. Una vez recuperada la democracia y posesionado como presidente Constitucional el Dr. Hernán Siles Zuazo el 10 de octubre de 1982, la Central Obrera Departamental convoca a su Primer Congreso Extraordinario en el mes de noviembre. Se ratifica el Pliego Petitorio y se hace llegar a Palacio de Gobierno en el mes de enero de 1983. Se busca contacto con los parlamentarios de Pando y del interior, donde la mayoría se compromete apoyar la Creación de la Zona Franca de Cobija, y el presidente del Senado Don Julio Garret, jugó un rol decisivo al instruir a los senadores del MNR apoyen la aprobación de la Ley. El Dr. Siles Zuazo promulga la Ley No 571 el 12 de Octubre de 1983 creando la Zona Franca Comercial e Industrial de la ciudad de Cobija. La implementación de la Zona Franca de Cobija fue muy lenta por la falta de energía eléctrica, la falta de un Aeropuerto y la falta de una carretera.

El Dr. Siles Zuazo se compromete a atender el Pliego Petitorio de los trabajadores de Pando, pero sus aliados no piensan lo mismo, con el argumento de que no hay dinero para

atender las necesidades del Departamento de Pando, se tuvo que declarar Huelga General Indefinida a partir del 27 de noviembre de 1983, y se firma un Convenio después de tres días de la huelga. El gobierno comprendió que para el funcionamiento de la Zona Franca se tenía que implementar algunos requerimientos insertos en el Convenio. (Recuperado, Oxígeno)

Compromisos de Financiación (1983-1993): El Convenio firmado con el Gobierno de la UDP es histórico para el Departamento de Pando, porque no queda en papeles, sino que se la implementa. Se reconoce el 50% como Bono de Frontera para los trabajadores. Se aprueba presupuesto en el Plan Operativo para el año 1984 la construcción del nuevo Aeropuerto Internacional. Autoriza al Banco Central el desembolso de CIEN MILLONES DE PESOS BOLIVIANOS para el inicio de la construcción del Hospital de Cobija. Autoriza a ENDE la adquisición de motores de luz mediante Decreto Supremo para dar energía eléctrica las 24 horas. Instruye al Ministerio de Transportes la dotación de maquinaria al Servicio Nacional de Caminos, para lo cual se tramitó una donación ante el Gobierno del Japón. Acepta la creación de la Universidad Técnica de Pando, que por el egoísmo de los gobiernos neoliberales recién funciona el 3 de diciembre de 1993, por decisión de los trabajadores y del pueblo pandino.

En los meses de enero y febrero de 1984 un tractor del Servicio Nacional de Caminos realiza los primeros trabajos en los terrenos del nuevo aeropuerto, con la finalidad de obligar al Batallón Riosinho cumpla su compromiso con la maquinaria recibida para dicha finalidad. Existieron inconvenientes, pero la obra se inició en el gobierno de la UDP, por la voluntad personal del Dr. Siles Zuazo. En los gobiernos de Víctor Paz y Jaime Paz hubo lentitud en el avance de la obra, porque no había voluntad política de ellos. En otras palabras, estos dos gobiernos fueron contrarios a la Construcción de Aeropuerto, de la carretera Cobija-La Paz y del funcionamiento de la Universidad.

El proyecto sufrió sabotaje de algunas autoridades cruceñas, porque no estaban de acuerdo que el nuevo Aeropuerto de la ciudad de Cobija sea INTERNACIONAL. Como en los gobiernos neoliberales los cruceños tuvieron influencias, se las ingeniaron para que la franja de aterrizaje se disminuya 1.000 metros. Por eso el actual Aeropuerto de la ciudad de Cobija tiene una franja de aterrizaje de 1.900 metros. No fue por falta de terreno. No se cumple con los requerimientos internacionales además de no contar con una Terminal apropiada. La Central Obrera Departamental de Pando hizo llegar un Pliego Petitorio al Gobierno de Gonzalo Sánchez de Lozada mediante Cite No 043/93 de 16 de Agosto de 1993, en el punto 1.- Dice: “Solicitar la conclusión del Aeropuerto Internacional en base al Proyecto inicial de 2.900 metros de longitud por 30 de ancho, así como la construcción del Edificio de AASANA, y el acceso desde el centro de la ciudad con una avenida asfaltada” Se contaba con el terreno pero más pudo la influencia de los cruceños, y tuvimos que conformarnos con un AEROPUERTO INTERNACIONAL solo de nombre. Los parlamentarios, políticos y autoridades de Pando de la época, pese a las influencias que decían tener no hicieron absolutamente nada.

Los vuelos internacionales de Lima-Perú, Santiago-Chile, Asunción-Paraguay, Montevideo-Uruguay, Buenos-Argentina vendrían por Cobija y ya no por Santa Cruz rumbo a Panamá, Estados Unidos y Europa. Estos vuelos internacionales apoyarían al progreso creciente de la ciudad de Cobija. El motivo por el que no se presionó a los gobiernos neoliberales fue la falta de una terminal que cumpla con los requerimientos para vuelos internacionales. Hubo financiamiento para la construcción de una Terminal moderna, pero las autoridades neoliberales se la robaron. Se utilizó la infraestructura de Zofra Cobija como terminal hasta el año 2015.

Ahora, el Gobierno de Evo Morales Ayma, para satisfacción de la población pandina y como refuerzo para que la Zona Franca de Cobija funcione como tal, está construyendo una

hermosa Terminal y se sabe que entre los planes del presidente Morales Ayma, está aumentar 1.000 metros de franja de aterrizaje. Si el presidente Evo Morales Ayma cumple con el sueño de la población pandina, con seguridad que se instalarán fábricas e industrias, y habrá fuentes de trabajo y los pobladores podrán soñar con un Seguro Social para su familia y una Jubilación. Nuestras materias primas con valor agregado podrán llegar a otros continentes, y la otrora ciudad de Cobija podría volver a ser: “LA PERLA DEL ACRE”. La construcción de la moderna Terminal del Aeropuerto de Cobija está garantizada, porque existe el financiamiento, según declaraciones públicas del Presidente Evo Morales Ayma y del Gobernador Luís Flores Robert. Solo faltaría financiamiento para la ampliación de la pista de aterrizaje, para que nuestro aeropuerto sea realmente INTERNACIONAL. Los pobladores estamos ilusionados en que el Gobierno cumpla con su ofrecimiento.

Si el gobierno solamente concluye con la construcción de la Moderna Terminal del Aeropuerto Internacional de Cobija, y no se amplía la franja da aterrizaje de 1.000 metros más, seguiría siendo un aeropuerto de vuelos nacionales, y semejante inversión en la construcción de la Terminal no tendría sentido. Lamentablemente las organizaciones sindicales, cívicas y parlamentarias no dicen nada públicamente, y toda decisión de construir la Terminal del Aeropuerto Internacional de Cobija es por decisión del Presidente Evo Morales Ayma y el apoyo de la Gobernación como contraparte. Nos recuerda la decisión política que tomó el Dr. Hernán Siles Zuazo el año 1983, por apostar al progreso y desarrollo de la ciudad de Cobija y del Departamento de Pando. Ahora el financiamiento está asegurado para la construcción de la Terminal del Aeropuerto Internacional de Cobija, y estamos seguros que la ampliación de la franja de aterrizaje de 1.000 será una realidad. Entonces los Pandinos habremos alcanzado el sueño de ver a la ciudad de Cobija como una metrópoli moderna con sus industrias, vuelos

internacionales y un comercio pujante con nuestras materias primas industrializadas exportables, y fuentes de trabajo para satisfacción de la población. Todo esto podrá ser realidad en estos cuatro años de gobierno que le falta al Presidente Evo Morales Ayma.

Construcción de Infraestructura e Inversión Pública (2006-2020): Con la llegada de nuevos gobiernos, se priorizó la inversión en infraestructura, incluyendo la ampliación y modernización del aeropuerto de Cobija. Se obtuvieron créditos de organismos multilaterales como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para financiar las obras se edificaron nuevas instalaciones, se amplió la pista y se mejoraron los sistemas de seguridad y navegación aérea.

Para el Aeropuerto Cap. Aníbal Arab Fadul de la ciudad de Cobija, existen fundamentales razones técnicas para ampliar y modernizar una terminal aérea que quedó obsoleta ante un flujo de más de 123.000 pasajeros nacionales y extranjeros que utilizan este aeropuerto anualmente. “Es muy importante garantizar no sólo la comodidad en el pre-embarque sino también la seguridad en los despegues y aterrizajes, que las aeronaves puedan cargar más combustible, llevar más peso, y desplazarse sobre la pista con la máxima eficiencia” —dijo el veterano aviador—. “Tengo entendido que la nueva franja de aterrizaje tiene una plataforma de 2.600 metros; lo ideal sería que a futuro la pista se amplíe a tres mil metros, eso facilitaría que muchas naves puedan despegar y aterrizar portando mayor carga”. (La antigua pista abarcaba una plataforma de sólo 1.900 metros).

Este aeropuerto situado en los márgenes de la ciudad de Cobija fue construido en 1984 durante el gobierno de Hernán Siles Suazo. Anteriormente ocupaba los terrenos de la actual Plazuela Ecológica, conocida también como “Parque Piñata”, en pleno centro de la ciudad. La obra de los años ochenta no fue diseñada para su uso como aeropuerto internacional ni previó el inusitado crecimiento poblacional de la capital amazónica.

Las actuales obras de reconstrucción para elevarla a rango de Aeropuerto Internacional se financian con un crédito contraído con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en agosto del año 2013, cuando se iniciaron los trabajos. Dicho organismo multilateral otorgó un crédito de 73,5 millones de dólares exclusivamente para la ampliación y modernización de los aeropuertos de Cobija, en Pando, y Trinidad en el Beni. El financiamiento total para las dos obras asciende a \$us 80 millones, de los cuales 73'500.000 es crédito del BID y los restantes \$us 6'500.000 con recursos de contraparte local.

La nueva terminal aérea de Cobija, con características y costos similares a las de Trinidad, abarca una superficie de 5.211 metros cuadrados y una moderna torre de control y equipamientos que incluyen su respectiva sala VIP. Además de extenderse la pista de aterrizaje de 1.900 a 2.600 metros de longitud incluyendo una plataforma de viraje, se amplía el playón para aeronaves y se edifican áreas de seguridad en un extremo de la pista, adecuación de los márgenes de pista y calles de rodaje, junto a un moderno sistema de señales para el movimiento de naves. Tendrá una capacidad para albergar a 235.000 pasajeros por año, tomando en cuenta las proyecciones para las siguientes dos décadas, lo cual incluye la circulación de 600 pasajeros en horas pico con 11 unidades de abordaje. Podrán funcionar hasta seis aerolíneas en forma simultánea.

A mediados del pasado año se libró al uso público el tránsito eventual dentro la nueva terminal, una vez que la terminal antigua fue desmontada para continuar las obras.

A pesar de que los nuevos aeropuertos “Cap. Aníbal Arab Fadul” de Cobija y “Jorge Henrich Arauz” de Trinidad son similares en costos y dimensiones, existe un dato geoestratégico que marca una diferencia sustancial entre ambos proyectos: Cuando el nuevo aeropuerto internacional de Cobija sea inaugurado, según explica el gobernador Luis Flores Roberts,

“nuestra ciudad tomará un inusitado dinamismo comercial y turístico ya que los vuelos, por ejemplo a Panamá con escalas internacionales en los aeropuertos de Brasilia, Sao Paulo, Lima, Santiago, Buenos Aires y Montevideo, tenderán a concentrarse en el nuevo aeropuerto pandino”. De ese modo se descongestionaría especialmente el saturado flujo en el aeropuerto internacional de Viru Viru, en Santa Cruz.

Durante el gobierno de Evo Morales, se dio un impulso significativo con la construcción de una terminal moderna y la ampliación de la pista de aterrizaje, permitiendo que el aeropuerto tuviera las características necesarias para operar vuelos internacionales. La infraestructura se mejoró considerablemente, con la esperanza de que Cobija se convirtiera en un hub comercial y turístico.

Visión Futura (2020 en adelante): La construcción de una nueva terminal con capacidades para albergar a 235,000 pasajeros al año y la posibilidad de operar hasta seis aerolíneas simultáneamente marca un hito en el desarrollo del aeropuerto. Se espera que, con la finalización de estos proyectos, Cobija pueda reactivar su economía y convertirse en un punto clave de conexión internacional en la región.

1.2.2. Factores Clave en el Proceso de Mejora

Voluntad Política: La decisión de los gobiernos de turno de invertir en el desarrollo del aeropuerto fue esencial para su progreso.

Financiamiento: La obtención de recursos financieros, tanto nacionales como internacionales, permitió llevar a cabo las obras de ampliación y modernización.

Participación Ciudadana: La demanda de la población local y de las autoridades regionales fue un motor importante para impulsar el proyecto.

Superación de Obstáculos: A lo largo de los años, se superaron numerosos desafíos, como la falta de recursos, la inestabilidad política y los intereses regionales.

Resultados y Beneficios

La modernización del Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul ha tenido un impacto positivo en Cobija y la región de Pando, destacando:

Mayor Conectividad: El aeropuerto ahora puede atender un mayor número de vuelos y destinos, facilitando el transporte de pasajeros y carga.

Desarrollo Económico: Se espera que el aeropuerto impulse el desarrollo económico de la región, generando empleo y atrayendo inversiones.

Mejora de la Calidad de Vida: La nueva infraestructura y los servicios ofrecidos por el aeropuerto contribuyen a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región.

El desarrollo del Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul ha sido un proceso extenso y complejo, caracterizado por avances y retrocesos. La perseverancia de las autoridades locales y la inversión de recursos públicos y privados han permitido transformar este aeropuerto en un centro de transporte moderno y eficiente. Este logro ejemplifica cómo la infraestructura puede ser un motor de desarrollo regional y mejorar la calidad de vida de las comunidades.

El proceso de mejora del aeropuerto de Cobija refleja la evolución de la región de Pando, marcada por desafíos y logros, y demuestra la importancia de la infraestructura en el desarrollo regional.

El desarrollo del aeropuerto "Capitán Aníbal Arab Fadul" en Cobija, Pando, es un reflejo del crecimiento económico y demográfico de la región, lo que ha llevado a la necesidad de

mejorar y expandir sus instalaciones. Desde su nombramiento en honor a Aníbal Arab Fadul, pionero de la aviación en la Amazonía boliviana, el aeropuerto ha sido objeto de múltiples esfuerzos por parte de las autoridades y la población para convertirse en un verdadero aeropuerto internacional. (Recuperado, Oxígeno)

1.3. Marco contextual

El Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul de la ciudad de Cobija, ubicado en la capital del departamento de Pando, Bolivia, es una infraestructura vital para la conectividad de esta región amazónica con el resto del país y el exterior. Cobija, debido a su geografía y la falta de infraestructuras de transporte terrestre adecuadas, depende en gran medida del transporte aéreo para la movilización de personas y mercancías. Este aeropuerto, que lleva el nombre de un héroe de la aviación boliviana, sirve como un nexo crucial para la integración y el desarrollo socioeconómico de Pando.

Características del Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul es una instalación de tamaño mediano que maneja vuelos comerciales y de carga, principalmente con destinos nacionales como La Paz, Santa Cruz y Trinidad. Aunque es un aeropuerto estratégico para la región, enfrenta desafíos significativos en términos de infraestructura, recursos y gestión, que influyen directamente en la calidad del servicio y la seguridad de los pasajeros.

Contexto Regional, Pando es el departamento menos poblado de Bolivia, con una vasta extensión de selva amazónica que limita el desarrollo de infraestructuras de transporte terrestre. La economía de la región depende en gran medida del comercio, la extracción de recursos naturales y el turismo. En este contexto, el transporte aéreo se convierte en una herramienta esencial para la movilidad de personas y mercancías, facilitando el acceso a servicios básicos, educación, salud y oportunidades económicas.

Normativa y Regulaciones, a nivel nacional, la responsabilidad civil en el transporte aéreo está regulada por la Ley de Aviación Civil de Bolivia 2902 y las normativas de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC). Estas regulaciones están alineadas con los estándares internacionales establecidos por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y otros tratados y convenios internacionales que Bolivia ha suscrito. Sin embargo, la aplicación efectiva de estas normativas puede verse comprometida por limitaciones en la infraestructura, la capacitación del personal y la supervisión.

Desafíos Operativos, El aeropuerto enfrenta varios desafíos operativos, entre ellos:

- **Infraestructura Limitada:** Las instalaciones del aeropuerto, aunque funcionales, requieren mejoras para manejar de manera más eficiente y segura el creciente tráfico aéreo.
- **Equipamiento:** Es fundamental el equipamiento del aeropuerto, el cual garantizara un buen servicio a los usuarios de la terminal aeroportuaria.
- **Clima y Condiciones Geográficas:** La región amazónica es conocida por sus condiciones climáticas adversas, como lluvias intensas y neblinas, que afectan la puntualidad y seguridad de los vuelos.
- **Recursos Humanos:** La capacitación y disponibilidad de personal especializado y capacitado en gestión aeroportuaria y atención al pasajero son limitadas, lo que afecta la calidad del servicio.
- **Mantenimiento y Seguridad:** Los recursos destinados al mantenimiento de la infraestructura y la seguridad aeroportuaria son insuficientes, lo que aumenta el riesgo de incidentes.

1.3.1. Importancia de la Responsabilidad Civil

En este contexto, la responsabilidad civil de las aerolíneas y operadores aeroportuarios adquiere una importancia crítica. Los pasajeros, que dependen de este medio de transporte para acceder a servicios y oportunidades, deben estar protegidos por políticas claras y efectivas que aseguren su seguridad y derechos. Esto incluye mecanismos de compensación en casos de accidentes, retrasos, cancelaciones y otros inconvenientes que puedan afectar su bienestar.

Impacto Social y Económico, El buen funcionamiento del aeropuerto y la efectividad de sus políticas de responsabilidad civil no solo tienen un impacto directo en la seguridad y satisfacción de los pasajeros, sino que también son fundamentales para el desarrollo económico de la región. Un servicio aéreo confiable y seguro promueve el turismo, facilita el comercio, y mejora la calidad de vida de los habitantes de Pando.

En contexto, el Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul de la ciudad de Cobija es una pieza clave en la infraestructura de transporte aéreo de Bolivia, especialmente en la región amazónica. Sin embargo, enfrenta varios desafíos que afectan la implementación efectiva de las políticas de transporte aéreo y la responsabilidad civil hacia los pasajeros. Abordar estos desafíos es esencial garantizar un servicio seguro y de calidad, que respalde el desarrollo integral de la región.

Este trabajo aborda las políticas de transporte aéreo y la responsabilidad civil hacia los pasajeros en el Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul de la ciudad de Cobija, con un enfoque específico en las aerolíneas TAMep (Transporte Aéreo Militar empresa pública) y BoA (Boliviana de Aviación). El aeropuerto es una infraestructura clave para la conectividad de la región amazónica de Pando con el resto de Bolivia, dado que otras opciones de transporte son limitadas debido a la geografía y las condiciones climáticas.

TAMep y BoA, son las principales aerolíneas que operan en este aeropuerto, y están sujetas a un marco legal que regula sus operaciones y establece su responsabilidad civil hacia los pasajeros. Este marco legal incluye normativas internacionales, como el Convenio de Montreal, y leyes nacionales, como la Ley de Aviación Civil de Bolivia 2902 y el Código Civil, que definen los derechos de los pasajeros y las obligaciones de las aerolíneas en casos de retrasos, cancelaciones, pérdida de equipaje, y otros incidentes.

La investigación se centra en evaluar la eficacia de las políticas actuales de transporte aéreo implementadas por TAMep y BoA en el Aeropuerto de Cobija, así como en identificar las deficiencias en la protección de los derechos de los pasajeros. A través de un enfoque metodológico mixto, que incluye entrevistas, encuestas, y revisión documental, se analizan aspectos como la calidad del servicio, la seguridad aeroportuaria, y los mecanismos de compensación disponibles para los usuarios.

Los resultados muestran que, aunque existe un marco legal robusto, la implementación de estas políticas enfrenta desafíos significativos debido a la infraestructura limitada, equipamiento mínimo, la capacitación insuficiente del personal, y las condiciones operativas específicas de la región. Se identifican áreas clave donde se necesita mejorar, tanto por parte de las aerolíneas como de los operadores aeroportuarios, para garantizar un servicio seguro y de calidad, alineado con los estándares nacionales e internacionales.

Finalmente, el estudio propone recomendaciones para fortalecer las políticas de transporte aéreo y la responsabilidad civil hacia los pasajeros en el Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul de la ciudad de Cobija, con el objetivo de mejorar la protección de los derechos de los pasajeros y la calidad del servicio ofrecido por TAMep, BoA y NAABOL. Estas recomendaciones buscan asegurar que el transporte aéreo en Cobija sea eficiente, seguro y

confiable, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la región amazónica de Bolivia. Ver el tema de cuál es la calidad de servicios que brindan las líneas aéreas y NAABOL hacia los pasajeros, realizar un análisis referente al estado actual y estado deseado.

1.4 Marco conceptual

El marco conceptual de esta investigación aborda los conceptos clave relacionados con las políticas de transporte aéreo y la responsabilidad civil hacia los pasajeros, con un enfoque específico en el Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul de la ciudad de Cobija. A continuación, se presentan los conceptos principales que fundamentan el análisis:

1.4.1 Concepto del contrato de transporte aéreo de pasajeros

El contrato de transporte aéreo de personas cabe definirlo cómo la relación jurídica existente mediante el cual una empresa de transporte aéreo se obliga a trasladar a una persona y su equipaje por vía aérea, mediante el pago de una prestación económica. Al respecto señala Tapia Salinas que:

“El contrato de transporte aéreo no es un concepto unitario en el que pueden establecerse una serie de principios válidos para las distintas formas de su contenido. Por lo tanto, teniendo en cuenta aquellos elementos inherentes al contrato de transporte aéreo que permiten una regulación común, el contrato de transporte aéreo es aquel mediante el cual una persona denominada transportista conviene con otra que llamaremos usuario, en el traslado de un lugar a otro en una aeronave y por vía aérea, de una determinada persona o cosa con arreglo a las condiciones estipuladas entre ambas partes”. (Recuperado, Concepto del Contrato Aereo)

En la idea que antecede es necesario destacar que, debido al variado catálogo de servicio de transporte aéreo existente, se ha delimitado a conceptualizar lo relativo al traslado de

personas, la cual compartimos debido a que el objeto del presente estudio se enfoca en los aspectos privados del servicio de transporte aéreo desde la perspectiva del derecho civil.

Otra idea sobre el contrato de transporte de pasajeros es la que comparte la profesora española Ferrer Tapia: “Poniendo en relación los elementos esenciales del contrato con las obligaciones principales que asumen las partes que intervienen en este contrato de transporte aéreo, se puede definir casi descriptivamente el contrato como el acuerdo de voluntades celebrado entre un transportista y un pasajero en virtud del cual las partes asumen las siguientes obligaciones principales: el transportista, la de trasladar al pasajero y a su equipaje en las condiciones pactadas por vía aérea y en una aeronave; el pasajero la de pagar el precio del traslado.” (Recuperado, El contrato de transporte aéreo de pasajeros. Sujetos, estatuto y responsabilidad)

En un contrato de transporte aéreo imperan una diversidad de elementos importantes, los cuales son: 1) los sujetos (aerolínea y pasajero) entre quienes existe una voluntad concurrente de la aerolínea por prestar un servicio al pasajero; 2) el precio, entiéndase como la contraprestación pecuniaria; 3) objeto, el cual consiste en el traslado del pasajero de un lugar a otro.

Por su parte, la ley de la materia en cita señala que el contrato de transporte de pasajeros se perfecciona desde el momento en que se efectúa la compra del boleto, puesto que se trata de un contrato de naturaleza consensual, el cual se perfecciona con el simple consentimiento, y desde que éste recaer, surgen las obligaciones para las partes contratantes. (Recuperado, La responsabilidad del transportista aéreo y la protección de los pasajeros)

Respecto a las peculiaridades que del contrato de transporte aéreo que interesan, tales como la responsabilidad contractual del transportista, surge el Sistema de Varsovia el cual está conformado por el Protocolo de Montreal de 25 de septiembre de 1975 y el Convenio de Varsovia de 12 de octubre de 1929, el Protocolo de la Haya de 28 de septiembre de 1955 y el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, con objeto de propiciar la reparación integral del daño causado mediante un sistema indemnizatorio equitativo de manera que se protejan los intereses de los pasajeros. (Recuperado, Protocolo de Montreal) (Recuperado, aplicaciones.sre.gob.mx Convenio de Varsovia) (Recuperado, Protocolo de la Haya) (Recuperado, Convenio de Montreal)

Finalmente, es necesario destacar que en términos del artículo 100° de la Ley de Aeronáutica Civil de Bolivia, es obligación de la compañía aérea expedir un contrato al pasajero de acuerdo con el servicio que opere.

1.4.2. Clases de transporte aéreo

Resulta de importancia señalar la distinción entre transporte aéreo nacional y transporte aéreo internacional, debido a que de ello depende la regulación jurídica aplicable. Un elemento fundamental que se utiliza como base para realizar esta distinción es el espacio territorial que se va a sobrevolar en virtud de la ruta fijada a partir del contrato de transporte aéreo.

A. Transporte aéreo nacional

En el capítulo II Servicio de Transporte aéreo de la Ley de Aeronáutica Civil de Bolivia vigente, denomina servicio de transporte aéreo regular aquel que está sujeto a itinerarios, frecuencias de vuelos y horarios, y por servicio de transporte aéreo nacional, aquel que se presta entre dos o más puntos dentro del territorio nacional.

B. Transporte aéreo internacional

El Convenio de Montreal en su artículo 1.2 señala lo siguiente: “para los fines del presente Convenio, la expresión transporte internacional significa todo transporte en que, conforme a lo estipulado por las partes, el punto de partida y el punto de destino, haya o no interrupción en el transporte o transbordo, están situados, bien en el territorio de dos Estados Partes, bien en territorio de un solo Estado Parte si se ha previsto una escala en el territorio de cualquier otro Estado aunque éste no sea un Estado Parte”

Por su parte, el artículo 1.2 del Convenio de Varsovia señala como transporte internacional: “todo transporte en el cual, con arreglo a las estipulaciones de las Partes, el punto de partida y el punto de destino, haya o no interrupción de transporte o transbordo, estén situados ya en el territorio de dos Altas Partes Contratantes, ya en el territorio de una sola Alta Parte Contratante, con tal de que se prevea una escala intermedia, bien en el territorio sometido a la soberanía, jurisdicción, mandato o autoridad de cualquier otra Potencia, aunque no sea Contratante. El transporte con la susodicha escala entre territorios sometidos a la soberanía, jurisdicción, mandato o de la misma Alta Parte Contratante no se considerará como internacional en el sentido del presente Convenio”.

C. Transporte aéreo combinado

Un viaje combinado consiste en la combinación de al menos dos elementos de las siguientes tres categorías: transporte, alojamiento, y otros servicios turísticos que no sean meramente accesorios a los dos anteriores y que constituyan una parte significativa del viaje. (Pazos Castro)

Esta modalidad de transporte se encuentra regulada en el capítulo IV del Convenio de Montreal:

Artículo 38. Transporte combinado.

1. En el caso de transporte combinado efectuado en parte por aire y en parte por cualquier otro medio de transporte, las disposiciones del presente Convenio se aplicarán únicamente al transporte aéreo, con sujeción al párrafo 4° del artículo 18, siempre que el transporte aéreo responda a las condiciones del artículo 1°.

2. Ninguna de las disposiciones del presente convenio impedirá a las partes, en el caso de transporte combinado, insertar en el documento de transporte aéreo condiciones relativas a otros medios de transporte, siempre que las disposiciones del presente convenio se respeten en lo que concierne al transporte aéreo. De lo anterior se desprende que, puede haber en un viaje combinado un transporte por vía aérea y otro por vía terrestre o marítima, por ejemplo, sin embargo, la normativa del convenio será aplicable únicamente al segmento del transporte aéreo.

1.4.3. Características del contrato de transporte aéreo de pasajeros

Los contratos de transporte aéreo de pasajeros son contratos de adhesión que no dejan al cliente potencial más opción que “tomarlo o dejarlo”. Sin embargo, hay aspectos que son seleccionados por el pasajero, tales como la clase del vuelo, servicios accesorios, el horario y la fecha del viaje, aun así, todas estas opciones ya vienen dadas, de manera que el pasajero se adapta a ellas.

Por otro lado, en caso de contratar un servicio de transporte aéreo a través de otros medios como el correo electrónico, se estará otorgando el consentimiento entre ausentes.

Respecto al consentimiento en el contrato de transporte aéreo, la doctrina especializada da luz respecto a la forma en la cual éste puede otorgarse en los distintos supuestos de contratación. Tal es así que, para el caso del contrato celebrado a través del sistema tradicional, es decir, cuando el pasajero acude a las oficinas de la compañía aérea o a través de una agencia

de viajes, el consentimiento es de manera verbal, lo mismo sucede para el caso de contratación a través de vía telefónica.

Para el caso de la contratación realizada vía internet, el consentimiento del pasajero se presta con el doble clic, esto es, cuando el pasajero ha cumplido con todas las indicaciones que se exigen y ha confirmado su voluntad de celebrar el contrato de transporte aéreo. (Ferrer Tapia)

El traslado del pasajero y su equipaje de un punto geográfico a otro representa el principal derecho del pasajero y la principal obligación objeto del contrato que adquiere el transportista. Al respecto se habla del transporte aéreo como de la prestación de un servicio, pero el contrato en realidad se acerca más al de obra, en la medida en que el transportista se obliga a un resultado, es decir, realizar el traslado efectivo del pasajero y su equipaje, garantizando siempre en todo momento su llegada al destino final. (Mapelli López)

1.4.4. Elementos del contrato de transporte aéreo de pasajeros

1. Sujetos

A. El Transportista Aéreo

A manera de realizar una aproximación al concepto de transportista, la Real Academia de la Lengua Española define porteador como “aquel que portea o tiene por oficio portear”, y por transportista aquel “que se dedica a transportar”.

En el marco jurídico internacional, haciendo especial referencia al Convenio de Varsovia y de Montreal, definen al porteador o transportista aéreo como el sujeto responsable en los supuestos de incumplimiento, lo anterior sin ofrecer una definición de estos sujetos.

Respecto a las aportaciones de la doctrina especializada, Tapia Salinas considera al transportista como: “toda persona física o jurídica que en concepto de propietario, explotador o fletador de una aeronave realiza o está en disposición de realizar con ella, un transporte aéreo de personas o cosas remuneradas o gratuitamente”. (T. S. Luis, Derecho Aeronautico)

Mapelli señala que porteador es “aquella persona física o jurídica que, contando con la adecuada organización, se compromete a trasladar por sí misma a una persona o cosa desde un lugar a otro, con arreglo a las condiciones estipuladas”.

B. El adquirir el boleto

La referencia al adquirente del boleto o del billete se centra en la contratación del servicio de transporte aéreo por persona distinta del pasajero, la cual supone una relación jurídica distinta de cuando la persona que contrata con la compañía aérea es la misma que realiza el traslado.

En la actualidad es una práctica habitual que la persona que realiza el vuelo sea distinta de aquella que ha contratado con la compañía aérea. Como el caso de personas que reservan múltiples boletos para él y sus acompañantes o la persona que reserva para otra persona.

Sin embargo, es importante analizar esta distinción para efectos de determinar en este caso quienes son las personas legitimadas activamente para exigir responsabilidad civil al transportista por los daños ocasionados a partir de supuestos del defectuoso incumplimiento del contrato.

Una cuestión interesante sería en caso de menores de edad y de discapacitados, pues se trata de personas con capacidad de obrar limitada que realizan el traslado a la vez que son titulares del boleto de transporte, generalmente quienes contratan en su nombre son quienes ostentan su representación legal, sea padres, tutores o curadores, y serán estos quienes tengan legitimación activa para exigir la responsabilidad civil al transportista aéreo.

C. El pasajero

El pasajero es una de las partes que interviene en la celebración de un contrato de transporte aéreo.

Desde un punto de vista teórico o doctrinal, se entiende que el pasajero es la persona que aparece identificada en el título de transporte y que viaja en virtud de un contrato de pasaje, mientras que es un viajero cualquier persona que se traslade de manera efectiva, como por ejemplo la tripulación del vuelo e incluso la persona que viaje sin un título de transporte válido. En caso de viajeros sin título de pasajero o usuario, no le serán aplicables las normas previstas por el Convenio de Varsovia y el Convenio de Montreal. (Castro)

Coincidiendo la identidad del adquirente del boleto y del pasajero, éste último disfrutará de la protección especial que para tal efecto dispensan las normas que regulan las relaciones entre compañías aéreas y consumidores, y los derechos reconocidos a los pasajeros en las normas específicas relativas al transporte aéreo de personas.

Una situación que requiere una dispensa de protección especial es acerca de los pasajeros con movilidad reducida, esto es, aquellos pasajeros que merecen una regulación específica debido a peculiaridades que consisten básicamente en su edad y condiciones físicas o psíquicas.

Es interesante señalar que el pasajero es un usuario del servicio de transporte aéreo, que a la vez adquiere la condición de desplazado, esto quiere decir, que el pasajero al encontrarse en un área geográfica distinta de su residencia habitual, esto le genera una diversidad de complicaciones: un idioma diferente, desconocimiento de las leyes que rigen los lugares de destino, situaciones de seguridad ciudadana e incluso diferencias de cultura del lugar en el que se encuentre. Razones que lo posicionan en una situación débil, por lo que debe ser dispensado de una protección extra por su calidad de desplazado y de turista.

2. Objeto de contrato

El objeto de un contrato de transporte aéreo de pasajeros se delimita a transportar a una persona y su equipaje en la fecha, hora y lugar señalados, mediante una aeronave desde un punto

de partida a un punto de destino, de manera eficiente y segura en el marco de las condiciones estipuladas en las cláusulas del contrato de transporte aéreo y mediante el pago de una prestación económica.

Las condiciones estipuladas en las cláusulas del contrato de transporte aéreo van orientadas a las rutas, los horarios, escalas, formas de pago, el tipo de clase (primera, turista o económica), la comodidad, la seguridad, el transporte de equipaje y la susceptibilidad del reembolso del importe del billete.

3. Documento que acompañan al contrato de transporte aéreo

A. El billete o boleto

La doctrina especializada en transporte aéreo se ocupa de delimitar el concepto y hace referencia al billete. Para Guerrero Lebrón, “el billete de pasaje es un documento que, según se deduce de lo dispuesto en la normativa nacional e internacional, al probar la celebración del contrato, permite al pasajero acreditarse como el titular del derecho a la prestación de una forma sencilla, y facilita a la compañía aérea la comprobación de la legitimación de aquel”. (Guerrero Lebrón)

Al respecto, en la Ley de Aeronáutica Civil de Bolivia, señala en el art. 100° los datos que deberá contener el boleto de transporte aéreo, los cuales se presentan a continuación:

- a) Número de orden.
- b) Lugar y fecha de emisión.
- c) Punto de partida y de destino.
- d) Nombre y domicilio del transportador.
- e) Precio del pasaje.
- f) Derechos y obligaciones de las partes.

Respecto al momento en que la compañía aérea está obligada a entregar el billete o boleto al pasajero varía respecto a la contratación vía sistema tradicional o por el sistema a distancia, en la práctica se presenta de la siguiente manera:

El contrato celebrado a través del sistema tradicional. Se expide el billete una vez expresado de manera verbal el consentimiento de ambas partes, y realizado el pago correspondiente.

El contrato celebrado a través del teléfono. El billete se remite a la dirección de correo electrónico del pasajero, previa verificación del pago realizado por el pasajero.

El contrato celebrado a través de internet. En ocasiones, el sitio web de venta de servicio de transporte aéreo de personas, solicita crear una cuenta de usuario para efectos de estar en condiciones de realizar una compra mediante este medio. Después de cumplir con las exigencias impuestas además de ser verificado el pago por la aerolínea, la compañía aérea hace el envío al correo electrónico del pasajero el documento que contiene el billete electrónico.

B. La tarjeta de embarque

El artículo 29 del Convenio de Chicago hace referencia a los documentos que deben llevar las aeronaves que realicen un vuelo internacional, haciendo referencia en el mismo a un listado de los nombres de los pasajeros a bordo y sus lugares de destino. Para tal efecto, las compañías aéreas obligan a los pasajeros a realizar un trámite de registro denominado check in, mediante el cual se les hace entrega de la tarjeta de embarque.

La tarjeta de embarque es un documento que la compañía aérea emite en un momento posterior a la celebración del contrato, es decir en su fase de ejecución. La tarjeta de embarque debe contener una información más específica que la del Billete de transporte, por ejemplo:

- Lo referente al nombre del pasajero;
- Número de vuelo;
- Compañía aérea;
- La hora del vuelo;
- La puerta de embarque designada;
- La clase en la que viaja; y,
- El asiento pre designado.

La tarjeta de embarque cumple con dos finalidades, por parte de la compañía aérea del transportista, permite obtener y conocer mediante un listado, quiénes son los pasajeros que han realizado el check in, es decir, aquellos que van a realizar el vuelo, y por parte del pasajero, funciona para acreditar que efectivamente se ha efectuado el vuelo. (Ferrer Tapia)

C. El talón de identificación de equipaje

El talón de equipaje se obtiene cuando el pasajero acude a los mostradores de facturación de la aerolínea del transportista para hacerle entrega de su equipaje para su respectivo traslado, en términos de las condiciones del contrato de transporte, en consecuencia, la aerolínea emite un documento denominado talón de equipaje, el cual es un documento que como se puede observar, se emite posteriormente a la celebración del contrato.

La doctrina especializada ha señalado que el talón de equipaje es el documento que acredita la entrega del equipaje al transportista y que servirá al pasajero para que éste le sea devuelto. Este documento consiste en una etiqueta que se adhiere al billete o tarjeta de embarque. Por tal motivo es considerado un complemento del billete. (Ferrer Tapia)

El artículo 3.3 del Convenio de Montreal obliga al transportista a entregar al pasajero un talón de identificación de equipaje por cada maleta facturada. Por su parte, el artículo 4 del

Convenio de Varsovia señala las reglas que regulan el contenido del talón en caso de que este documento se expida de manera independiente al billete de vuelo. El contenido del talón que señala el Convenio de Varsovia es el siguiente:

- Lugar y fecha de la emisión;
- Puntos de partida y destino;
- Nombre y dirección del o de los transportadores;
- Número del billete de pasaje;
- Indicación de que la entrega del equipaje se hace al portador del talón;
- Número y peso de los bultos;
- Total, del valor declarado (Conforme al artículo 22, inciso 2);
- Indicación de que el transporte estará sujeto al régimen de la responsabilidad estipulada por la presente Convención.

Una de las situaciones que llaman la atención, es la manera despersonalizada y la falta de control de entrega del equipaje facturado que realiza la compañía aérea al llegar al punto de destino, pues en la práctica lo que se realiza es depositar las maletas en las cintas transportadoras para tal efecto, a fin de que el pasajero acuda recoger su maleta.

Lo anterior hace del talón de equipaje un documento útil en caso de que se produzca una irregularidad en la entrega del equipaje tales como: algún desperfecto que haya sufrido el equipaje, o bien porque no ha llegado a la hora esperada o nunca ha llegado al lugar de destino, es decir, pérdida, avería o retraso del equipaje. En conclusión, es considerado un documento ad probationem. Es decir, el contrato es válido y surte efectos con total independencia de que se haya celebrado o no con la formalidad prevista por la ley o las partes.

1.4.5. Las principales obligaciones de las partes en el contrato de transporte aéreo

Los contratos de servicios en general engendran obligaciones de hacer y estas pueden ser de medio o de resultado, en ellos, el objeto de la prestación es el elemento que permitirá precisar con determinación la naturaleza de la obligación pactada.

En la doctrina del derecho italiano, y desde la perspectiva del derecho civil, para Rozo Sordini “las obligaciones de medios son aquellas en que el deudor se obliga a cumplir una actividad, prescindiendo de la realización de una determinada finalidad; por otro lado, las obligaciones de resultado son aquellas en las cuales el deudor se obliga a realizar una cierta finalidad prescindiendo de una específica actividad instrumental”. (Rozo Sordini)

Es así, que las obligaciones de hacer son de medio cuando a partir del objeto de la prestación, el proveedor del servicio se obliga a realizar una conducta diligente, es decir, a ejercer debidamente la actividad que les corresponde conforme a las facultades de un oficio o profesión, aunque no se obliga a ofrecer un resultado.

Por otra parte, las obligaciones de hacer serán de resultados, cuando el proveedor con motivo del objeto de la prestación se obliga a satisfacer el objetivo de la prestación mediante un objetivo esperado, tal es el caso del transportista al trasladar de un sitio a otro al pasajero.

Si trasladamos estas concepciones a las obligaciones que se generan en el contexto de la prestación de servicio de transporte aéreo de personas, la obligación de la compañía aérea para trasladar a un pasajero de un destino a otro, constituiría definitivamente una obligación de resultado, en virtud que en la obligación de resultado, el compromiso de la aerolínea del transportista es cumplir con una finalidad consistente en trasladar personas, sin importar los medios necesarios que éste deba emplear para lograr tal fin, un ejemplo sería que, a causa de

caso fortuito o fuerza mayor, se deban trasladar a los pasajeros de un avión a otro, a fin de continuar con la ejecución del objeto pactado en el contrato de transporte.

Al respecto, y para complementar este apartado, se presentan a continuación, las principales obligaciones que surgen en la relación transportista-pasajero a partir de la celebración de un contrato de transporte de pasajeros por vía aérea, clasificándolas en obligaciones del transportista hacia el pasajero y obligaciones del pasajero hacia el transportista.

1. Obligación del transportista hacia el pasajero

A. Obligación de informar

Esta obligación de informar que recae en el transportista tiene su inclusión a partir de normas del Derecho del Consumidor y del Derecho del Turismo, sin olvidar las provenientes del Derecho Civil y del Derecho de Transporte Aéreo.

Para efectos de evitar y eliminar conductas de competencia desleal, en el contexto de la aviación internacional, la IATA se ha encargado de fijar las tarifas para su aplicación por las compañías aéreas afiliadas, teniendo siempre presente la aprobación de las compañías aéreas y los Gobiernos de cuyos países pertenecen. Sin embargo, la liberalización de las tarifas en los Estados Unidos de Norteamérica y la Comunidad de la Unión Europea trae como consecuencia el debilitamiento del vigor de este sistema.

Por otra parte, el pasajero tiene derecho a un trato digno y a contar con un alto nivel de información que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas en caso de requerirlas, lo anterior debe ser realizado a través de otra obligación que consiste en contar con un módulo de atención al pasajero en cada una de las terminales en donde operen.

Otra de las principales obligaciones de información que recae en el transportista es la de informar de manera rápida y expedita al pasajero cuando se produzcan cambios en el itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado. Lo deberán hacer a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier medio electrónico, con al menos veinticuatro horas de anticipación a la salida programada.

B. Obligación de trasladar

Esta representa la obligación principal que asume el transportista, sobre la cual, la doctrina establece que “en virtud del contrato de transporte aéreo, el transportista se obliga a efectuar el traslado del pasajero de un lugar a otro previamente convenido, y al hacerlo en el horario programado, desde el punto de origen al de destino, sin menoscabo de su integridad física y de conformidad con las demás condiciones pactadas”. (Ferrer Tapia) (Guerrero Lebrón) (Petit Lavall)

El incumplimiento del transportista a esta obligación puede ser, que el transportista traslade al pasajero a un lugar diferente al ya pactado o que no realice su función de traslado, en el primero caso, puede que se trate de factores como la concurrencia de un caso fortuito o condiciones meteorológicas graves que afecten al aeropuerto y por consecuencia el desarrollo de las actividades de transporte aéreo. En el segundo caso, pueda que se deba a cancelaciones de vuelo o denegación de embarque.

Al respecto, la Ley de Aeronáutica Civil de Bolivia señala que si por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, el concesionario o permisionario deberá trasladar al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles hasta el lugar de destino.

2. Obligación del pasajero hacia el transportista

A. Obligación de pagar el precio del transporte

Tapia Salinas considera que el transporte es oneroso a partir de la obligación del usuario de dar una retribución al servicio realizado, señalando que por remuneración se entiende “toda prestación realizada como contrapartida de un servicio prestado de transporte aéreo de tal manera que dicha prestación supone un determinado beneficio o lucro para el transportista”. (T. S. Luis, La regulación jurídica del transporte aéreo)

B. Obligación de presentarse a facturación a la hora señalada

Al respecto, esta obligación no se encuentra regulada por algún cuerpo normativo sobre la materia, respecto a establecer un tiempo mínimo para que el pasajero se presente en el módulo de facturación de la compañía aérea.

Por lo anterior, han sido los aeropuertos y las compañías aéreas quienes han designado el tiempo en estos casos, por lo cual consideran y recomiendan como un límite de tiempo la cantidad de 2 horas para vuelos nacionales y de 3 horas para vuelos internacionales de anticipación respecto de la hora de vuelo señalada.

Sin embargo, el pasajero deberá tomar en consideración el tiempo que le llevará realizar el procedimiento de facturación correspondiente, los controles de seguridad aeroportuarios y en su caso los trámites migratorios, sobre todo en temporadas de altos índices de ocupación de servicio tales como periodos vacacionales.

C. Obligación de colaborar con el transportista

La obligación de cooperación entre las partes que integran un contrato, como exigencia del principio de buena fe, tiene también una manifestación en el contrato de transporte aéreo de personas. (D. P. Luis)

Entre las principales colaboraciones que solicitadas al pasajero por el pasajero son:

- Brindar al permisionario o concesionario información y datos personales veraces, al momento de la compra del boleto.
- Presentar documentos oficiales de identificación a solicitud del permisionario o concesionario o del personal autorizado del aeropuerto.
- Acatar las normas de seguridad y operación aeroportuarias vigentes.
- Ocupar el asiento asignado, a menos que la tripulación por un requerimiento justificado le solicite o le autorice ocupar uno distinto.
- La presentación de los documentos oficiales que acrediten su legal internación al país de destino del vuelo respectivo.

1.4.6. Aerolínea

Una aerolínea es una organización o compañía de transporte aéreo que se dedica exclusivamente al transporte de pasajeros, de carga, o de animales, mediante el uso de un avión o aeronave. (Recuperado, Significado.com)

1.4.7. Aviación

Se entiende por aviación al diseño, desarrollo, fabricación, producción, operación y utilización para fines privados o comerciales de aeronaves, especialmente las más pesadas que el aire. (Recuperado, Wikipedia)

1.4.8. Responsabilidad civil

La responsabilidad civil es la obligación de una persona que debe resarcir a otra por los daños que el causante (el responsable) ha causado, bien como consecuencia de un incumplimiento contractual (responsabilidad contractual) o bien cuando no existía un vínculo

previo (responsabilidad extracontractual). Puede ser en especie o bien por un equivalente monetario, habitualmente mediante el pago de una indemnización de perjuicios. (Recuperado, Wikipedia)

1.4.9. Políticas de transporte aéreo

Las políticas del transporte aéreo son un conjunto integral de regulaciones, estrategias y directrices que los gobiernos y organismos internacionales establecen para gestionar la aviación comercial. Su objetivo principal es garantizar una operación segura y eficiente del transporte aéreo. Estas políticas influyen en varios aspectos clave:

- **Regulación de Tarifas:** Establecen normas sobre precios y competencia entre aerolíneas, buscando tarifas justas para los consumidores.
- **Seguridad Aérea:** Incluyen protocolos y estándares diseñados para proteger a los pasajeros y las aeronaves, siguiendo directrices de organismos como la OACI.
- **Derechos de los Pasajeros:** Aseguran la protección de los derechos de los viajeros, abordando temas como compensaciones por cancelaciones y retrasos.
- **Impacto Ambiental:** Promueven prácticas sostenibles y tecnologías más limpias para mitigar el impacto ambiental del transporte aéreo. (Graham, Gestion de Aeropuertos).

1.4.10. Gestión pública en seguridad operacional (seguridad, mantenimiento en las aeronaves).

Política de Seguridad. - Para Boliviana de Aviación la principal prioridad es la Seguridad, por lo que se tiene diseñado, implementado y mejorado constantemente las estrategias y procesos para asegurar niveles adecuados de seguridad (Safety & Security) en el marco de las normas nacionales e internacionales que regulan la prestación de nuestros servicios.

Con este propósito nuestro compromiso es:

1. Apoyar la gestión de la seguridad (Safety & Security) a través del suministro de los recursos necesarios.
2. Asegurar que todos los sistemas y servicios suministrados para apoyar nuestras operaciones se enmarquen en los estándares de seguridad (Safety & Security) de boliviana de Aviación.
3. Mejorar continuamente los procedimientos hacia objetivos medibles, en beneficio de la seguridad.
4. Apoyar el reportaje de peligros y errores, que son reconocidos y aceptados como el resultado no esperado de una acción que nos brinda una oportunidad de aprendizaje y mejora, tanto en el ámbito individual como organizacional.
5. Fomentar prácticas seguras y comunicar efectivamente temas de seguridad.
6. Promover una cultura de seguridad, identificando peligros, evaluando defensas y mitigando riesgos.

Este compromiso con la seguridad se llevará a cabo a través de la implementación del Safety Management System (SMS) y es de responsabilidad de todos cumplir y hacer cumplir los lineamientos de seguridad enmarcados en esta política.

Política de Seguridad. - Para la Empresa Pública de Transporte Aéreo Militar - TAMep es prioridad la Seguridad, por lo que diseñamos, implementamos y mejoramos constantemente

las estrategias y procesos para asegurar niveles adecuados de seguridad (Safety & Security) en el marco de las normas nacionales e internacionales que regulan la prestación de nuestros servicios.

Con este propósito nuestro compromiso es:

- A.** Apoyar la gestión de la seguridad (Safety & Security) a través del suministro de los recursos necesarios.
- B.** Asegurar que todos los sistemas y servicios suministrados para apoyar nuestras operaciones se enmarquen en los estándares de seguridad (Safety & Security) de la Empresa Pública de Transporte Aéreo Militar - TAM.
- C.** Mejorar continuamente los procedimientos hacia objetivos medibles, en beneficio de la seguridad.
- D.** Apoyar el reportaje de peligros y errores, que son reconocidos y aceptados como el resultado no esperado de una acción que nos brinda una oportunidad de aprendizaje y mejora, tanto en el ámbito individual como organizacional.
- E.** Fomentar prácticas seguras y comunicar efectivamente temas de seguridad.
- F.** Promover una cultura de seguridad, identificando peligros, evaluando defensas y mitigando riesgos.

Este compromiso con la seguridad se llevará a cabo a través de la implementación del Safety Management System (SMS) y es de responsabilidad de todos cumplir y hacer cumplir los lineamientos de seguridad enmarcados en esta política.

1.4.11. Políticas de calidad, administración en cómo son sus políticas de TAMep y BoA en temas de servicios.

Política de Calidad. - Para Boliviana de Aviación la calidad es fundamental en el ejercicio diario de nuestras operaciones y actividades, enfocadas permanentemente en brindar un servicio seguro y eficiente a nuestros pasajeros, a través de un equipo humano capacitado, idóneo y comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos.

Confiamos plenamente en el compromiso de nuestros trabajadores para cumplir con los siguientes objetivos:

- 1) La Seguridad Operacional, en cumplimiento de las normas requeridas por las Autoridades Aeronáuticas, estándares internacionales y a nuestros requerimientos en las operaciones en particular.
- 2) Disponibilidad de las aeronaves, en condición aeronavegable.
- 3) Satisfacción del cliente.
- 4) Mejora continua de nuestro Sistema de Aseguramiento de Calidad.
- 5) Eficiencia y Puntualidad en nuestras operaciones.
- 6) Transparencia en nuestras decisiones y acciones. (Recuperado, Boa).

Política de Calidad. - Para la Empresa Pública de Transporte Aéreo Militar – TAM la calidad es fundamental en el ejercicio diario de nuestras operaciones y actividades, enfocadas permanentemente en brindar un servicio seguro y eficiente a nuestros pasajeros, a través de un equipo humano capacitado, idóneo y comprometido con la mejora continua de los procesos y los sistemas de calidad. Confiamos plenamente con el compromiso de nuestros trabajadores para cumplir los siguientes objetivos:

- 1) La Seguridad Operacional, en cumplimiento de las normas requeridas por las

Autoridades Aeronáuticas, estándares internacionales y a nuestros Requerimientos en las operaciones en particular.

- 2) Disponibilidad de las aeronaves, en condición aeronavegable.
- 3) Satisfacción del cliente.
- 4) Mejora continua de nuestro Sistema de Aseguramiento de Calidad.
- 5) Eficiencia y puntualidad en nuestras operaciones.

1.5 Marco legal

TAMep, inició sus operaciones el 15 de junio de 1945 con aeronaves C47 Douglas Skytrain, obteniendo la autorización para ofrecer servicios regulares de transporte aéreo mediante el Decreto Supremo N° 1293 el 3 de agosto de 1948. En una segunda etapa, según el Decreto Supremo N° 4583 del 14 de febrero de 1957, se estableció su dependencia de la Fuerza Aérea, enfocándose principalmente en servicios de transportes aéreos militares. La tercera etapa se materializó con el Decreto Supremo N° 5143 del 6 de febrero de 1959, donde se decretó que TAMep desarrollaría una política de fomento aeronáutico, conectando las áreas más remotas del territorio nacional. El último hito significativo comenzó el 27 de diciembre de 2013 y se concretó con el Decreto Supremo N° 3025 del 14 de diciembre de 2016 y la Ley 900 del 8 de febrero de 2017, que establecieron que TAMep adoptaría la naturaleza de empresa pública. (Recuperado, wikipedia)

BOA, Mediante el Decreto Supremo N° 29318 del 24 de octubre de 2007, bajo la presidencia constitucional de Evo Morales Ayma, establece la creación de la Empresa Pública Nacional Estratégica denominada "Boliviana de Aviación" (BoA). Este decreto define la naturaleza jurídica de BoA, su objeto, patrimonio, la creación de su Directorio y las atribuciones de su Gerente General. La organización y funcionamiento de BoA están regidos por la normativa legal vigente, incluyendo la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de Bolivia y la Ley N° 1600 del

Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE) junto con sus disposiciones reglamentarias. El patrimonio de BoA está constituido por los recursos y bienes que el Estado disponga para su conformación, así como por los activos asignados a la Unidad Ejecutora encargada de su establecimiento.

El gobierno de BoA estará a cargo de un Directorio como máximo órgano de decisión y contará con un Gerente General designado por el presidente de la República mediante Resolución Suprema, con un mandato de cinco años. En caso de ausencia temporal del Gerente General, el Directorio nombrará un Gerente General interino. Además, los estatutos de BoA serán aprobados por Decreto Supremo dentro de un plazo de treinta días calendario desde la designación del Directorio y del Gerente General. En términos legales, BoA es calificada como una Empresa Pública Nacional Estratégica conforme al Artículo 54 del Decreto Supremo N° 29190 del 11 de julio de 2007. (Recuperado, Boa)

1.5.1. La Ley N° 2902 de la Aeronáutica Civil de Bolivia

Bajo la Dirección General de Aeronáutica Civil del Estado Plurinacional de Bolivia, establece normas de orden público para regular la construcción, administración, operación y explotación de aeródromos civiles, considerados componentes esenciales de las vías de comunicación del país. Además, se mencionan diversas leyes y reglamentos nacionales que fundamentan la seguridad de la aviación, como la Ley N° 1759 que ratifica el Convenio sobre Aviación Civil Internacional, la Ley N° 165 de Transportes, y la Ley N° 400 sobre Control de Armas y Explosivos, entre otras. La normativa también abarca los reglamentos específicos de seguridad aérea, como el RAB 107 y RAB 108, y políticas de servicio al pasajero, como el Decreto Supremo N° 0285. Además, se destaca la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), creada para regular los sectores de

telecomunicaciones, TICs, servicio postal y transportes, bajo el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda. En términos de protección de regular, fiscalizar, y defender los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, se consideran tanto la legislación nacional, que incluye derechos constitucionales y de consumo, como la normativa internacional de la OACI y la regulación de la IATA sobre las líneas aéreas.

El marco legal que regula las políticas de transporte aéreo y la responsabilidad civil hacia los pasajeros en Bolivia, y específicamente en el Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul de Cobija, se sustenta en una combinación de normativa internacional y nacional. Este marco establece los derechos y obligaciones de las aerolíneas, operadores aeroportuarios, y pasajeros, garantizando la seguridad y el bienestar de los usuarios del transporte aéreo.

Ley 2902 Aeronáutica Civil de la Republica de Bolivia. - Título Décimo Segundo

Responsabilidad Capítulo I:

Daños Causados a Pasajeros, Equipajes y Mercancías

Artículo 126°. El transportador es responsable por los daños causados por muerte, incapacidad total o parcial permanente, incapacidad total o parcial temporal, lesión corporal o psíquica sufridas por un pasajero, cuando el accidente que ocasionó el daño se haya producido a bordo de la aeronave o durante las operaciones de embarque o desembarque.

Se entiende por operaciones de embarque, el lapso comprendido entre el momento en que los pasajeros abandonan el terminal o edificio del aeródromo para dirigirse a la aeronave. Las operaciones de desembarque concluyen cuando el pasajero, después de salir de la aeronave, ingresa al edificio terminal del aeródromo.

Artículo 130°. En el transporte de carga y mercancías, la responsabilidad del transportador en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso queda limitada a la suma de 17 Derechos Especiales de Giro por kilo transportado, salvo declaración especial del expedidor al transportador en el momento de la remisión y/o entrega de los bultos y mediante el pago de una tasa suplementaria eventual. En tal caso, el transportador está obligado a pagar la cantidad declarada, a menos que pruebe que es menor el valor de la carga o equipaje, o que dicha cantidad es superior al interés real del expedidor.

Artículo 132°. Toda cláusula que tienda a eliminar la responsabilidad del transportador en el caso de daños a las personas o a establecer un límite inferior al fijado en el presente capítulo, es nula de pleno derecho, pero la nulidad de tales cláusulas no afectará la validez del contrato.

El transportador no tendrá derecho a ampararse en las disposiciones de este capítulo que exoneran o limitan su responsabilidad, cuando el daño provenga de su dolo o del dolo de alguna de las personas bajo su dependencia, en ejercicio de sus funciones.

1.5.2. Leyes del transporte aéreo nacional

La Ley N° 2902 de la Aeronáutica Civil de Bolivia, bajo la Dirección General de Aeronáutica Civil del Estado Plurinacional de Bolivia, establece normas de orden público para regular la construcción, administración, operación y explotación de aeródromos civiles, considerados componentes esenciales de las vías de comunicación del país. Además, se mencionan diversas leyes y reglamentos nacionales que fundamentan la seguridad de la aviación, como la Ley N° 1759 que ratifica el Convenio sobre Aviación Civil Internacional, la Ley N° 165 de Transportes, y la Ley N° 400 sobre Control de Armas y Explosivos, entre otras.

La normativa también abarca los reglamentos específicos de seguridad aérea, como el RAB 107 y RAB 108, y políticas de servicio al pasajero, como el Decreto Supremo N° 0285. Además, se destaca la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), creada para regular los sectores de telecomunicaciones, TICs, servicio postal y transportes, bajo el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda. En términos de protección de regular, fiscalizar, y defender los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, se consideran tanto la legislación nacional, que incluye derechos constitucionales y de consumo, como la normativa internacional de la OACI y la regulación de la IATA sobre las líneas aéreas. (Recuperado, Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia)

Ley local del transporte aéreo.

No se cuenta con una Ley o un marco jurídico por parte del Gobierno Autónomo Departamental de Pando que regule el transporte aéreo comercial local en el Aeropuerto Cap. Aníbal Arab Fadul de la ciudad de Cobija.

1.5.3. Ley de protección aérea del pasajero

Decreto Supremo N° 0285.- Artículo 1.- (Objeto). El presente Decreto Supremo tiene por objeto aprobar el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, que establece las condiciones en las que deben ser prestados tales servicios, definiendo los derechos y obligaciones de pasajeros y usuarios y garantizando que los transportistas aéreos y administradores aeroportuarios desarrollen sus actividades dentro de un marco legal que garantice el acceso al servicio por parte de todos los usuarios en estricto apego a los principios de eficiencia, transparencia, calidad, continuidad, igualdad, oportunidad y seguridad.

Artículo 1.- (Ámbito de Aplicación). - El Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, se aplicará al transporte aéreo nacional e internacional regular de pasajeros, equipajes y carga, realizado por transportadores nacionales o extranjeros desde y hacia territorio del Estado Plurinacional de Bolivia y a los administradores aeroportuarios. (Recuperado, Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia)

Artículo 25.- (Trato al Pasajero). Durante todo momento, el pasajero tiene los derechos establecidos en el Artículo 101 de la Ley N° 2902.

Artículo 39.- (Daños al Pasajero). En caso de daños, muerte o lesiones del pasajero sufridas a bordo o durante la ejecución del transporte, se aplicará lo dispuesto en el Artículo 126 de la Ley N° 2902.

Capítulo VII Atención y Compensación al Pasajero

Artículo 40.- (Derechos Ante Denegación de Embarque por Causas Atribuibles al Transportista). Cuando el transportista se vea en la necesidad de negar el embarque a un pasajero que tenga reserva confirmada, como primera medida deberá solicitar pasajeros voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden el pasajero voluntario y el transportista encargado de efectuar el vuelo, las cuales pueden ser las que se señalan a continuación:

- Servicios, comunicación telefónica, alimentación, transporte, tasas de aeropuerto y hospedaje hasta el siguiente vuelo y otros gastos relacionados directamente con su viaje, pudiendo ser todos o parte de ellos según sea necesario.
- Endoso o transferencia a otro transportador.
- Una compensación equivalente al veinticinco por ciento (25%) del valor del trayecto incumplido, pagadera en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el pasajero, pudiendo ser billetes de pasaje, bonos o reconocimiento de millas,

para cualquier servicio ofrecido en las rutas del transportista.

En caso de que el número de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con reservas puedan ser embarcados en dicho vuelo, el transportista aéreo deberá compensarles inmediatamente y prestarles asistencia de conformidad con las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.

Artículo 41.- (Incumplimientos y Compensaciones). En todos los casos de incumplimiento, el transportador deberá informar inmediatamente al pasajero sobre las normas previstas en consideración a los siguientes casos:

Cancelación, interrupción o demora por causas de fuerza mayor o caso fortuito:

Cuando el vuelo no se inicie de acuerdo con las condiciones estipuladas o se demore por causas de fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten su seguridad, debidamente certificadas e informadas por las instancias competentes, el transportador quedará liberado de responsabilidad.

En tales casos, los pasajeros podrán optar por:

- Solicitar la devolución del importe total del pasaje, sin que haya lugar a cobro de cargo alguno.
- Esperar el reinicio o la realización del vuelo, en cuyo caso, el transportador quedará exonerado del cumplimiento de las compensaciones previstas en el presente Reglamento. (Recuperado, Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia)

1.6. Teorías y enfoques (filosófico, legal, sociológico y político)

1.6.1. Teoría y enfoque filosófico

Michel Foucault: Su enfoque en el poder y el conocimiento puede ser aplicado al estudio de la regulación y el control en la aviación, así como a las representaciones sociales del vuelo.

Michel Foucault no se centró específicamente en el ámbito aeronáutico en su obra. Sin embargo, su enfoque sobre la relación entre el poder, el conocimiento y la tecnología puede aplicarse a diversas áreas, incluyendo la aviación.

Foucault analizó cómo las tecnologías y los sistemas de control pueden moldear la sociedad y el comportamiento humano. En el contexto aeronáutico, se podría explorar cómo el control de la navegación aérea, la regulación del espacio aéreo y la vigilancia influyen en las prácticas de seguridad y en la gestión del movimiento de personas y mercancías.

Además, su concepto de "biopoder" puede ofrecer una perspectiva sobre cómo las instituciones y las tecnologías afectan la vida y la movilidad de las personas en un mundo cada vez más interconectado. Si bien no trató directamente el tema de la aeronáutica, sus ideas pueden ser aplicadas para entender el impacto social y político de esta tecnología.

1.6.2. Teoría y enfoque legal

David A. McGowan. - Su obra abarca temas relacionados con la regulación y la legislación en la aviación, así como cuestiones de responsabilidad y seguridad.

1.6.3. Teoría y enfoque sociológico

Michael A. Smith. - Un autor relevante en el ámbito sociológico relacionado con la aviación es, quien ha explorado el impacto social de la aviación y la forma en que influye en la movilidad, la globalización y las relaciones sociales.

1.6.4. Teoría y enfoque político

Paul Stephen Dempsey. - conocido por su enfoque en la política y el derecho aeronáutico. Ambos ofrecen perspectivas valiosas sobre la intersección entre el derecho y la aviación.

CAPÍTULO II

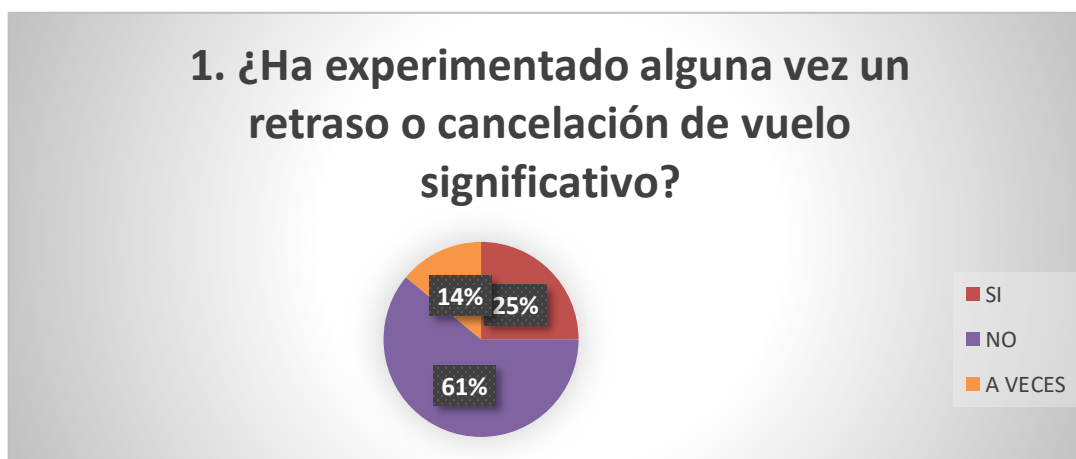
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

2.1. Resultados de las encuestas realizadas a los usuarios Aeropuerto Cap. Aníbal Arab Fadul de la ciudad de Cobija:

2.1.1. Encuestas realizadas

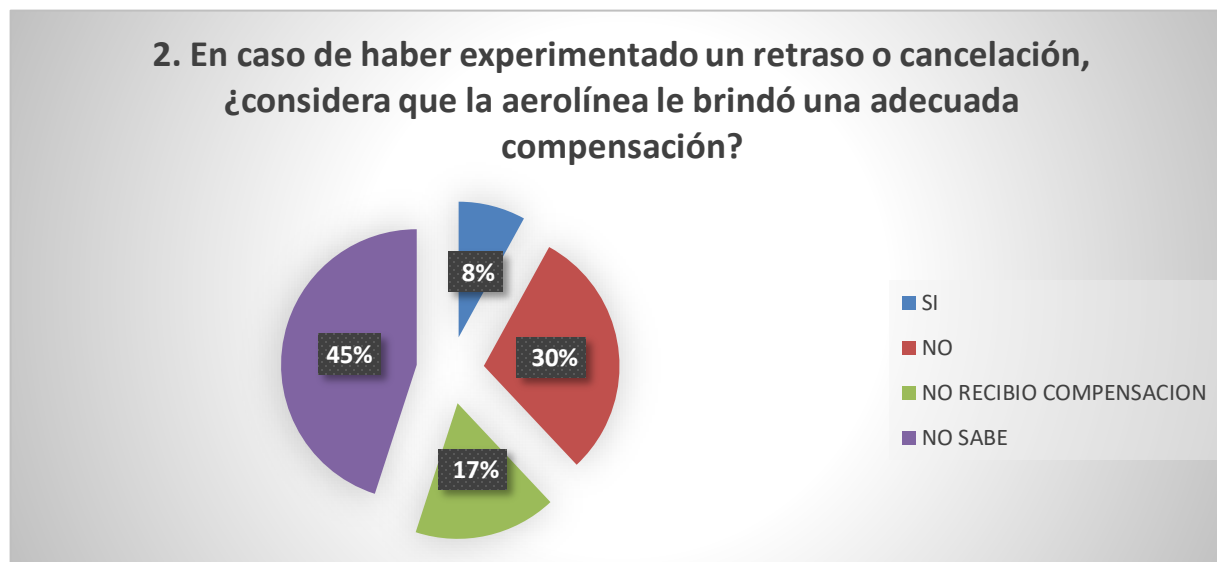
- **Diseño y Ejecución:** Las encuestas fueron diseñadas para captar la percepción de los pasajeros sobre la eficacia y justicia de las políticas de responsabilidad civil en el transporte aéreo. Se incluyeron preguntas sobre la satisfacción con el proceso de reclamación, tiempos de respuesta, y compensaciones recibidas.
- **Resultados Principales:**
- **Satisfacción con el Proceso de Reclamación:** Un porcentaje significativo de los pasajeros reportó insatisfacción con la claridad y la rapidez del proceso de reclamación.
- **Transparencia y Comunicación:** Los pasajeros expresaron preocupaciones sobre la falta de información transparente y la comunicación deficiente por parte de las aerolíneas durante el proceso de resolución de reclamaciones.
- **Compensaciones Recibidas:** Un número notable de encuestados mencionó que las compensaciones recibidas no correspondían adecuadamente con el daño sufrido, reflejando una posible brecha entre las expectativas de los pasajeros y las políticas de compensación actuales.

Gráfico 1 Ha experimentado alguna vez un retraso o cancelación de vuelo significativo



El 61% de los encuestados indicaron haber no experimentado retraso o cancelación de vuelo significativo el 25% si a experimentado y el 14% a experimentado a veces.

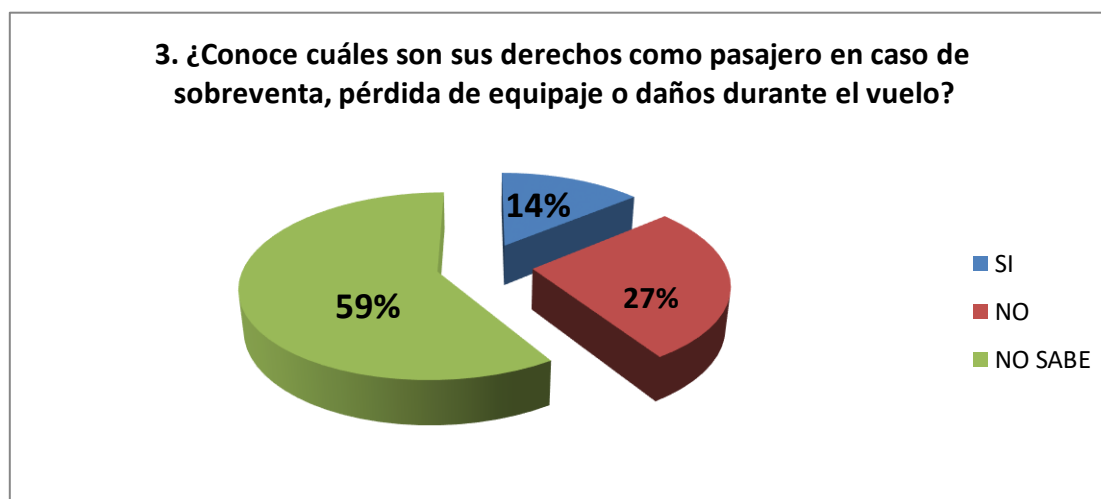
Gráfico 2 En caso de haber experimentado un retraso o cancelación, considera que la aerolínea le brindó una adecuada compensación



Elaboración Propia

El 8% si ha experimentado un retraso el cual recibió una compensación el 30% no ha experimentado un retraso o cancelación el 17 % no recibió compensación en retraso o cancelación 45% no sabe.

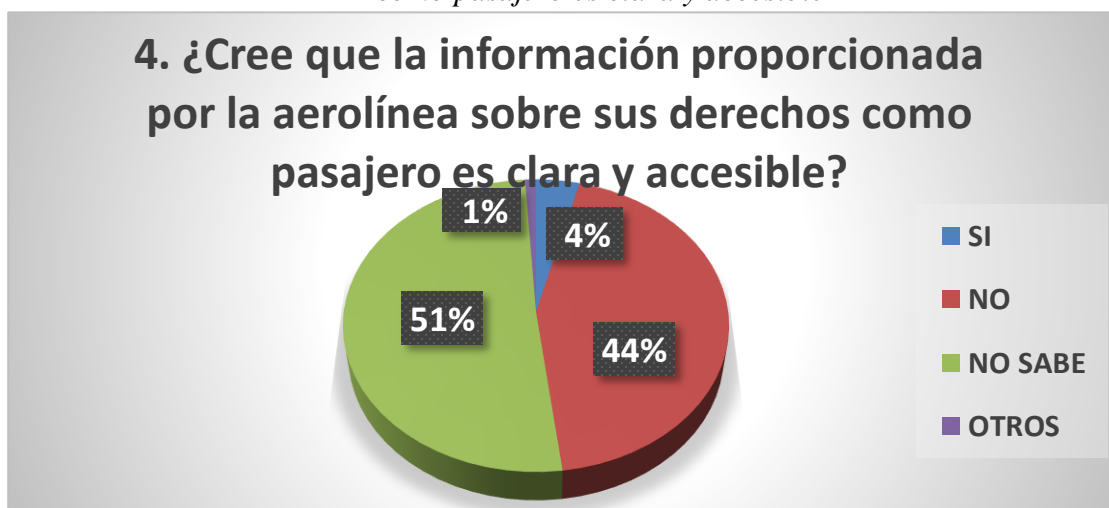
Gráfico 3 conoce cuáles son sus derechos como pasajeros en caso de sobreventa, pérdida de equipajes o daños durante el vuelo



Elaboración Propia

El 14% si saben cuáles son sus derechos 27% dijo que no y el 59% no saben sus derechos como pasajeros.

Gráfico 4 cree que la información proporcionada por la aerolínea sobre sus derechos como pasajero es clara y accesible



Elaboración Propia

El 4% si cree que la información sobre sus derechos es claras y accesibles el 44% dijo que no son claras el 51% no saben sus derechos y el 4

Gráfico 5 ha presentado alguna reclamación a una aerolínea por un durante un vuelo
Elaboración Propia El 22% a presentado reclamaciones a una aerolínea por un incidente durante un vuelo 78% dijo que no han presentado reclamaciones.

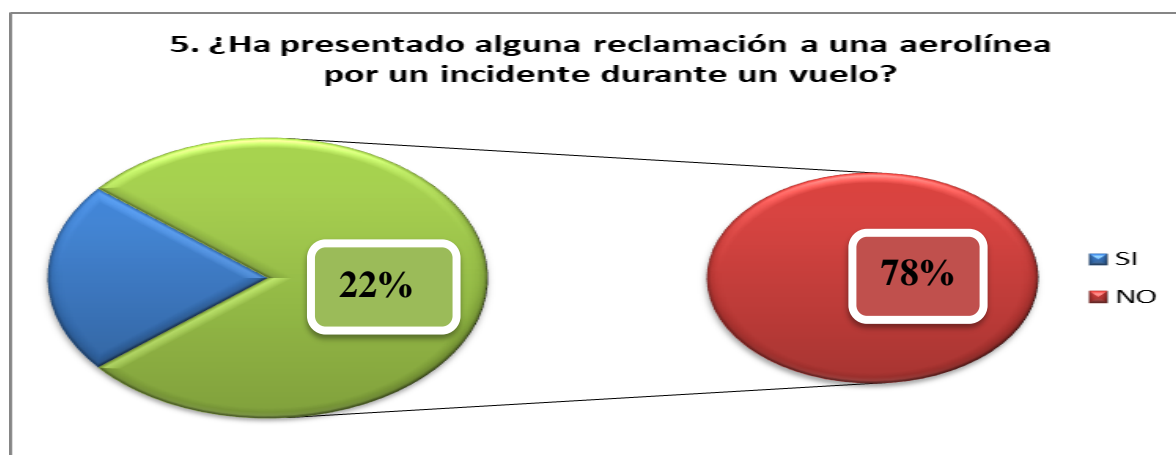
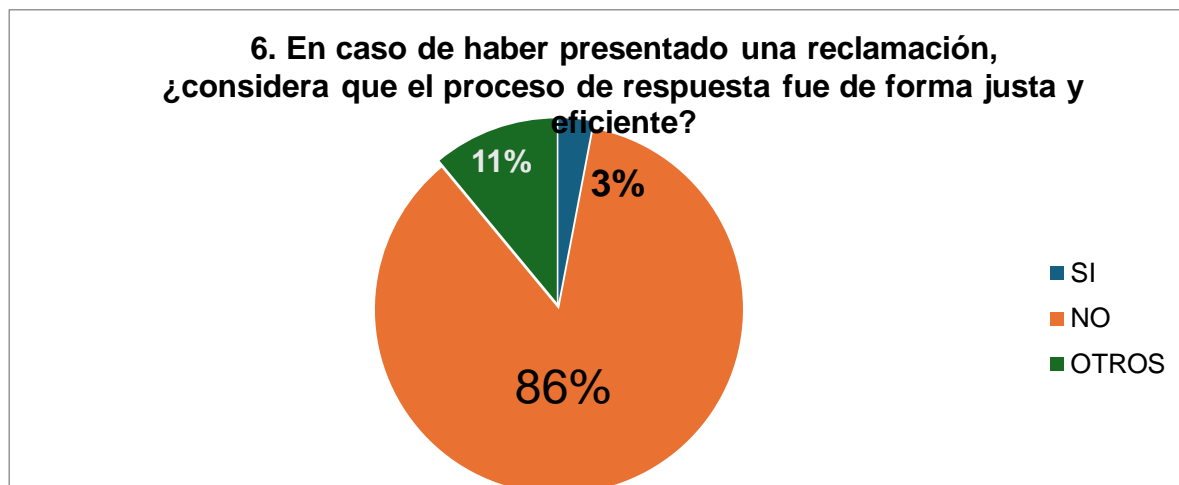


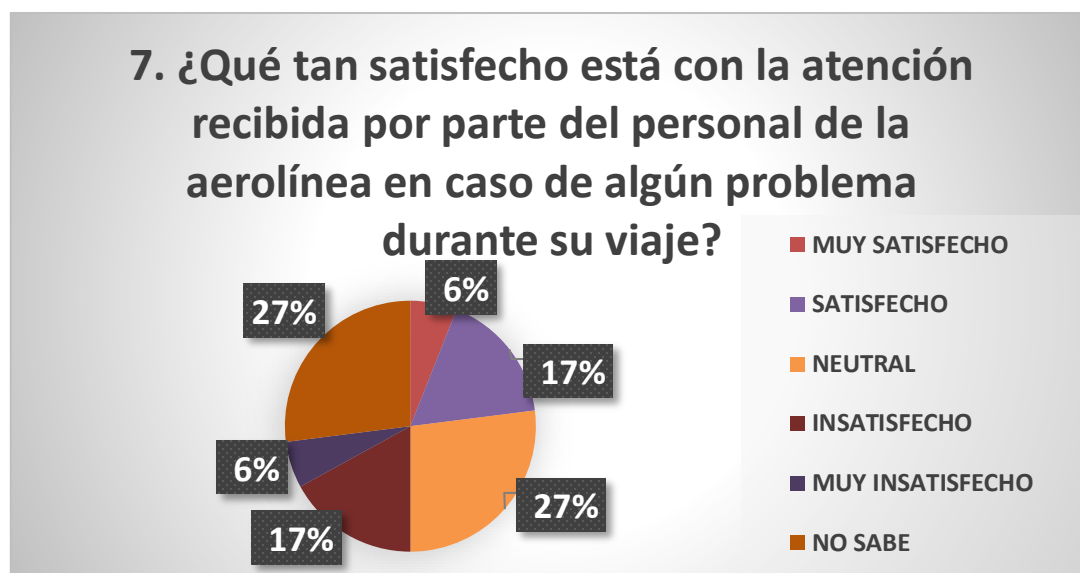
Gráfico 6 en caso de haber presentado una reclamación, considera que el proceso de respuesta fue de forma justa y eficiente



Elaboración Propia

Según el 3% el proceso de respuestas fue de forma justa y eficiente el 86% considera que el proceso de respuesta no fue justa ni eficiente el 11% otros.

Gráfico 7 Que tan satisfecho esta con la atención recibida por parte del personal de la aerolínea en caso de algún problema durante su viaje

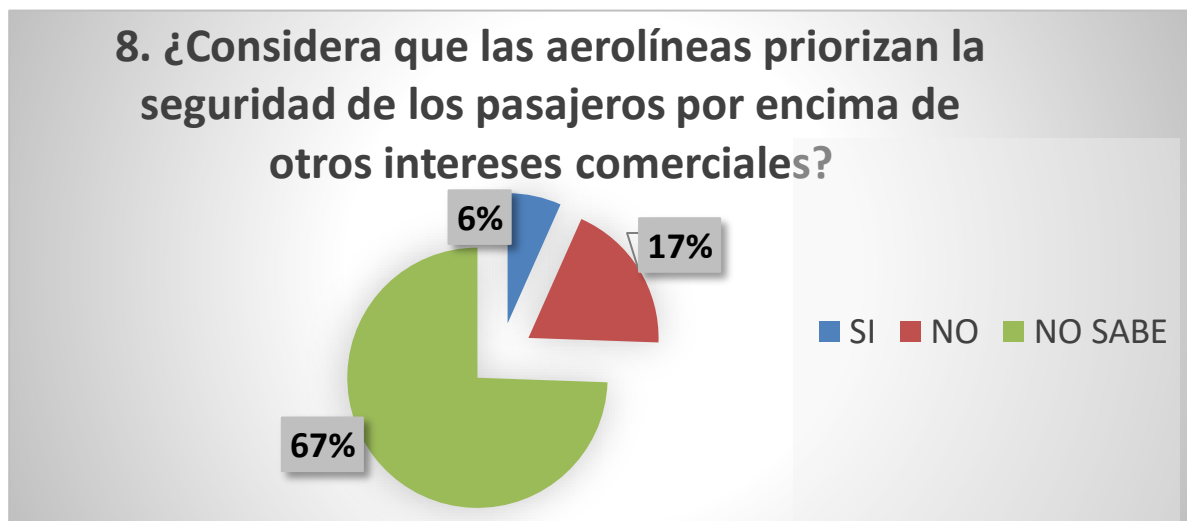


Elaboración propia

Según el 6% de los encuestados a los pasajeros están muy satisfecho por la atención

recibida por parte del personal de las líneas el 17% satisfecho el 27 se mantiene neutral el 17% insatisfecho el 6% satisfecho y el otro 27% no sabe.

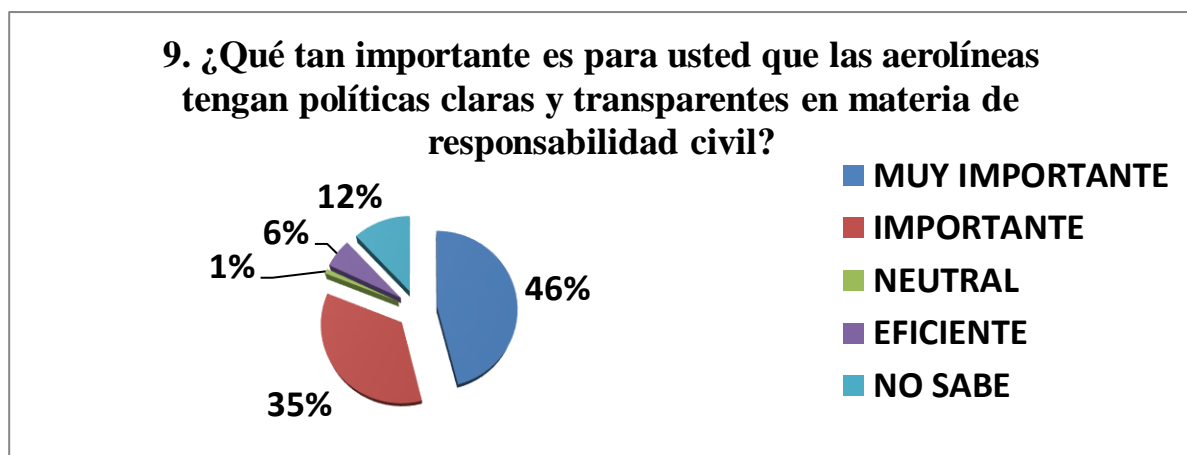
Gráfico 8 *Considera que las aerolíneas priorizan la seguridad de los pasajeros por encima de otros intereses comerciales*



Elaboración propia

El 6% de los encuestados considera que si las aerolíneas priorizan la seguridad por encima de otros intereses comerciales el 17% dice que no y el 67% no sabe.

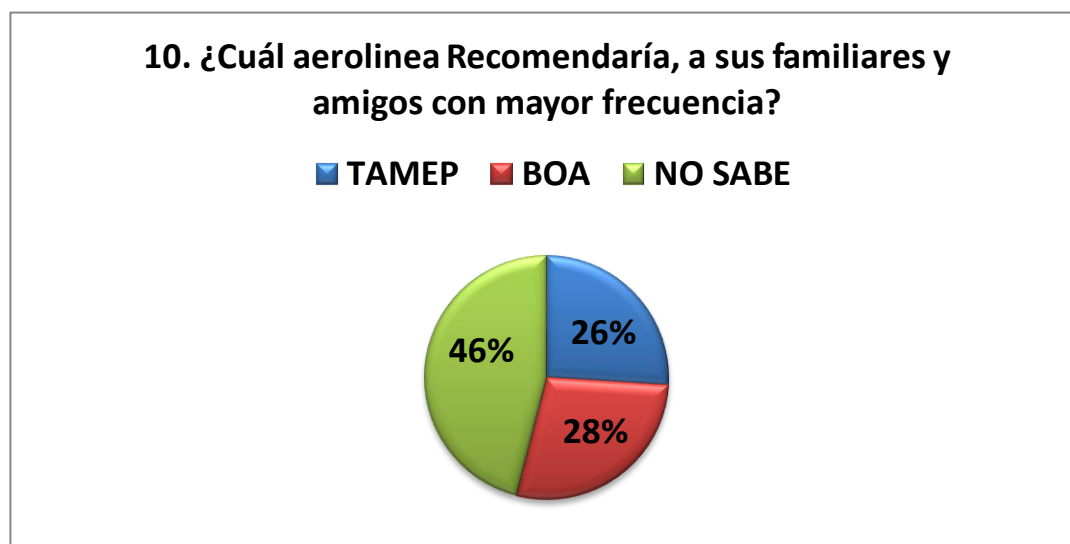
Gráfico 9 *Que tan importante es para usted que las aerolíneas tengan políticas claras y transparentes en materia de responsabilidad civil*



Elaboración propia

El 46% de los encuestados indican que es muy importante que las aerolíneas tengan políticas claras y transparentes en materia de responsabilidad civil, el 35% importante el 1% se mantiene neutral el 6% eficiente y el 12% no sabe.

Gráfico 10 *Cual aerolínea recomendaría, a sus familiares y amigos con mayor frecuencia*



Elaboración propia

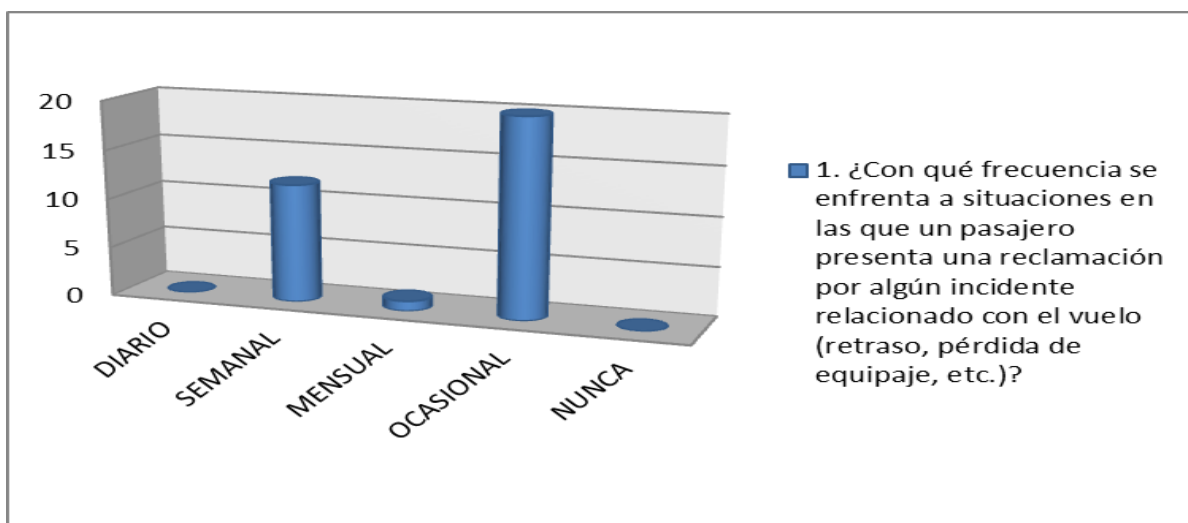
El 26% de los encuestados recomienda TAMEP el 28% recomienda Boa y el 46% no sabe.

2.1.2. Entrevistas con funcionarios de aeropuertos y Líneas Áreas

- **Objetivo y Metodología:** Las entrevistas a los funcionarios de las aerolíneas se centraron en entender la perspectiva de las compañías sobre las políticas de responsabilidad civil, los desafíos que enfrentan en la implementación, y las mejoras propuestas.
- **Desafíos en la Implementación:** Los representantes señalaron que uno de los mayores desafíos es la variabilidad en la aplicación de las políticas de compensación, especialmente en situaciones de alta demanda o en vuelos internacionales.
- **Políticas Internas:** Se identificaron diferencias en la forma en que las aerolíneas implementan las políticas de responsabilidad civil, con algunas empresas adoptando enfoques más proactivos para resolver reclamaciones que otras.

- Propuestas de Mejora: Varias aerolíneas propusieron la necesidad de uniformizar las políticas de compensación y mejorar la formación del personal en la gestión de reclamaciones.

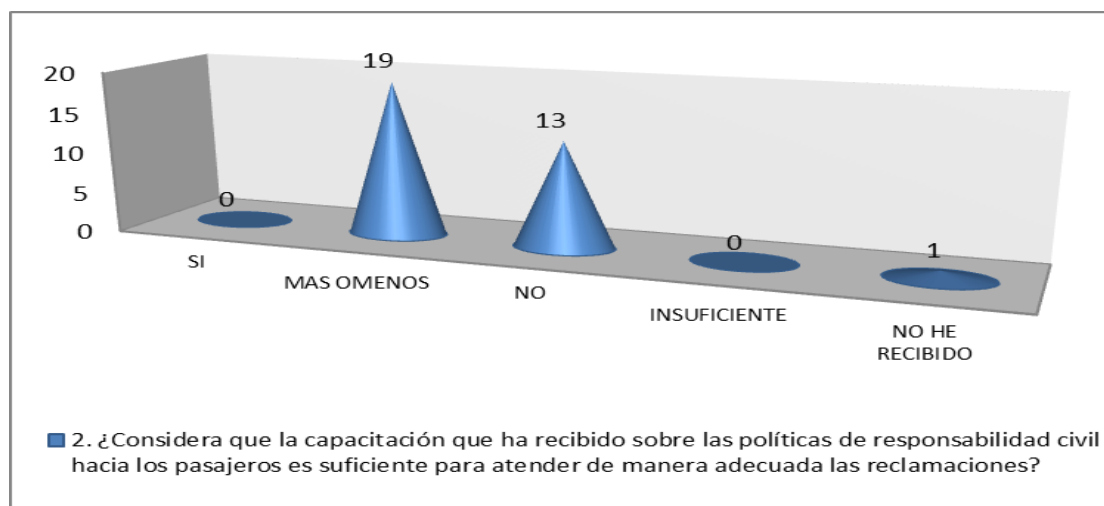
Gráfico 11 Con qué frecuencia se enfrenta a situaciones en las que un pasajero presenta una reclamación por algún incidente relacionado con el vuelo (retraso, pérdida de equipaje, etc..)



Elaboración propia

El 0% de los encuestados no reciben diariamente el 12% recibe semanalmente el 1% mensualmente el 20% ocasionalmente y el 0% nunca.

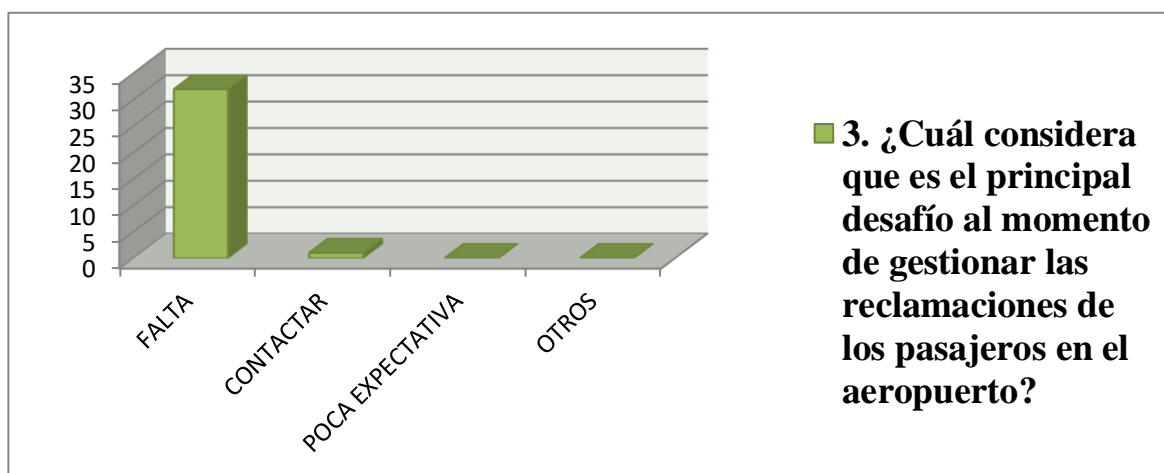
Gráfico 12 Considera que la capacitación que a recibido sobre las políticas de responsabilidad civil hacia los pasajeros es suficiente para atender de manera adecuada las reclamaciones



Elaboración propia

El 0% si considera que ha recibido capacitación el 19% en cierta medida el 13% no el 0% insuficiente el 1% no recibió capacitación.

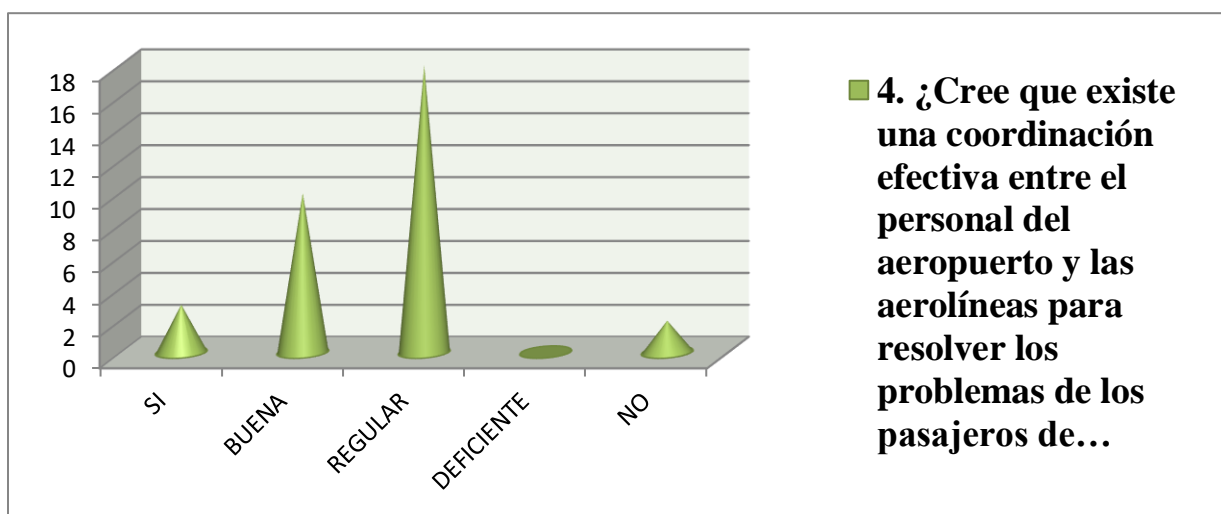
Gráfico 13 *Cual considera que es el principal desafío al momento de gestionar las reclamaciones de los pasajeros en el aeropuerto*



Elaboración propia

El 32% considera falta de información clara por parte de las aerolíneas el 1% dificultad para contar a los responsables las 0 expectativas poco realista de los pasajeros y el 0% otros.

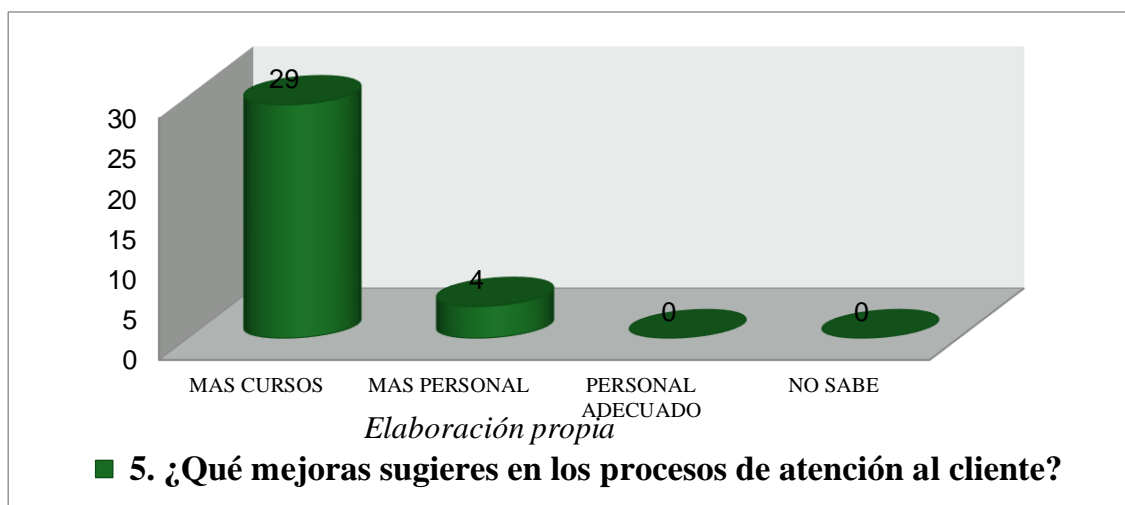
Gráfico 14 *Cree que existe una coordinación efectiva entre el personal del aeropuerto y las líneas aéreas para resolver los problemas de los pasajeros de manera ágil.*



Elaboración propia

El 3% si considera excelente coordinación el 10% buena coordinación el 18% coordinación regular 0% coordinación deficiente y el 2% no sabe.

Gráfico 15 *Que mejoras sugieres en los procesos de atención al cliente*



El 29% de los encuestados sugieren dar más cursos, capacitaciones y talleres el 4% sugieren contratación de personal técnico el 0% cambio de personal y el otro 0% no sabe.

2.1.3. Análisis de Documentación y Casos Judiciales

- **Revisión de Casos:** Se revisaron casos judiciales relevantes y decisiones de tribunales que involucraron reclamaciones de responsabilidad civil en el transporte aéreo.
- **Hallazgos Relevantes:** Se identificaron normativas nacionales las cuales carecen de fundamento sobre la responsabilidad civil y el daño integral hacia el pasajero.
- **Tendencias en la Jurisprudencia:** Se observaron tendencias en la jurisprudencia que reflejan una creciente tendencia hacia una mayor protección de los derechos de los pasajeros y un enfoque más riguroso en la compensación de daños.
- **Resolución de Disputas:** Se identificaron precedentes sobre cómo los tribunales han manejado disputas relacionadas con retrasos y cancelaciones, así como el tipo de compensaciones que se han considerado justas.

2.1.4. Entrevistas con Expertos en Regulación Aeronáutica

- **Objetivo:** Las entrevistas con expertos en regulación del transporte aéreo proporcionaron información sobre cómo las políticas de responsabilidad civil son

supervisadas y reguladas.

- Resultados Clave:
- Efectividad de la Regulación: Los expertos señalaron que, aunque existen regulaciones claras, la implementación y el seguimiento efectivo son áreas que requieren mejoras significativas.
- Desafíos Regulatorios: Identificación de desafíos en la supervisión de las políticas de responsabilidad civil, como la falta de recursos y la necesidad de una mayor capacitación para los funcionarios de regulación.

2.2. Conclusiones referentes a las encuestas realizadas

2.2.1. Insatisfacción General con el Proceso de Reclamación

- Resumen: Los resultados de las encuestas indican una insatisfacción generalizada entre los pasajeros respecto al proceso de reclamación. La falta de claridad y la lentitud en la resolución de reclamaciones son puntos críticos que afectan negativamente la experiencia del pasajero.
- Implicaciones: Esta insatisfacción puede resultar en una pérdida de confianza en las aerolíneas y en el sistema de transporte aéreo en general. La falta de transparencia y comunicación adecuada contribuye a una percepción negativa.

2.2.2. Variabilidad en la Implementación de Políticas

- Resumen: Se observó que existe una variabilidad significativa en la forma en que las aerolíneas aplican las políticas de responsabilidad civil. Algunas aerolíneas son más proactivas y efectivas en la resolución de reclamaciones, mientras que otras muestran deficiencias.
- Implicaciones: La falta de uniformidad en la aplicación de políticas puede conducir a desigualdades en la compensación y en la experiencia del pasajero, lo que sugiere la necesidad de una mayor estandarización y regulación más estricta.

2.2.3. Propuestas de Mejora y Necesidad de Uniformidad

- Resumen: Tanto los representantes de aerolíneas como los expertos en regulación han propuesto mejoras, incluyendo la estandarización de las políticas de compensación y

una mejor formación del personal.

- Implicaciones: La implementación de estas propuestas podría mejorar significativamente la eficacia del sistema de responsabilidad civil, garantizando una mayor equidad y transparencia en la compensación de los pasajeros.

2.2.4. Tendencias Jurisprudenciales y Necesidad de Adaptación

- Resumen: La jurisprudencia reciente refleja una tendencia hacia una mayor protección de los derechos de los pasajeros, con un enfoque más riguroso en la compensación. Sin embargo, la normativa vigente en Bolivia y las prácticas actuales pueden necesitar adaptaciones para alinearse mejor con estas tendencias.
- Implicaciones: Las leyes y regulaciones actuales pueden requerir reformas para adaptarse a los estándares internacionales y las expectativas actuales de los pasajeros. Esto podría incluir la revisión de las políticas de compensación y la mejora de los mecanismos de resolución de disputas.

CAPITULO III

PROPUESTA MODELO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL TRANSPORTE AÉREO CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1.Marco de Responsabilidad Estandarizado

- ✓ Uniformidad en la Aplicación: Se propone la creación de un marco normativo estandarizado que defina claramente los derechos y deberes de las aerolíneas y los pasajeros en relación con la responsabilidad civil. Este marco debe incluir estándares mínimos para la compensación y la gestión de reclamaciones.
- ✓ Procedimientos de Reclamación: Implementar procedimientos estandarizados para la presentación, procesamiento y resolución de reclamaciones. Estos procedimientos deben ser transparentes y accesibles para los pasajeros, garantizando una resolución justa y oportuna.

3.2.Mecanismos de Supervisión y Cumplimiento

- ✓ Entidades de Supervisión: Establecer una entidad independiente encargada de supervisar el cumplimiento de las políticas de responsabilidad civil por parte de las aerolíneas. Esta entidad debe tener la autoridad para imponer sanciones y exigir cambios en las prácticas de las aerolíneas.
- ✓ Auditorías Regulares: Realizar auditorías regulares de las políticas y procedimientos de las aerolíneas para asegurar el cumplimiento de las normativas y la equidad en la compensación.

3.3.Capacitación y Sensibilización

- ✓ Capacitación del Personal: Implementar programas de capacitación para el personal de las aerolíneas en la gestión de reclamaciones y en el trato con los pasajeros. La capacitación debe enfocarse en la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la aplicación equitativa de las políticas.
- ✓ Educación del Pasajero: Desarrollar campañas de sensibilización para informar a los pasajeros sobre sus derechos y los procedimientos para presentar reclamaciones. Esto ayudará a reducir malentendidos y a empoderar a los pasajeros en el proceso de

reclamación.

3.4. Sistema de Resolución de Disputas Alternativo

- ✓ Mediación y Arbitraje: Implementar mecanismos de resolución de disputas alternativos, como la mediación y el arbitraje, para resolver conflictos entre pasajeros y aerolíneas de manera rápida y eficiente. Estos mecanismos deben ser accesibles, asequibles e imparciales.

3.5. Mejora Continua y Revisión Periódica

- ✓ Revisión de Políticas: Establecer un proceso de revisión periódica de las políticas de responsabilidad civil para adaptarlas a las tendencias emergentes y a las necesidades cambiantes de los pasajeros. La revisión debe basarse en datos empíricos y en la retroalimentación de los pasajeros y las aerolíneas.

CONCLUSIONES

De acuerdo con lo desarrollado a lo largo de la presente investigación se logró lo establecido en el objetivo general que consistió en alcanzar cada uno de los objetivos específicos que se concluyen a continuación.

1. Necesidad de Reformas en las Políticas Actuales:

- Las políticas actuales de responsabilidad civil en el transporte aéreo en Bolivia muestran deficiencias en términos de claridad, consistencia y equidad. Es necesario implementar reformas para abordar estas deficiencias y mejorar la experiencia del pasajero.
- La variabilidad en la aplicación de las políticas de responsabilidad civil entre diferentes aerolíneas contribuye a una experiencia desigual para los pasajeros. La estandarización y la uniformidad en la aplicación de políticas son cruciales para garantizar una compensación justa.
- La capacitación del personal y la supervisión efectiva son esenciales para la implementación exitosa de las políticas de responsabilidad civil. Mejorar estos aspectos puede llevar a una resolución más eficiente y justa de las reclamaciones.

2. Propuesta de Mecanismos de Resolución Alternativa:

- La inclusión de mecanismos de resolución alternativa de disputas puede mejorar la eficacia del sistema de responsabilidad civil al proporcionar soluciones rápidas y menos costosas para los conflictos entre pasajeros y aerolíneas.

RECOMENDACIONES

1. Desarrollo de un Marco Regulatorio Uniforme:

- Acción Recomendada: Crear un marco regulatorio uniforme que defina claramente los derechos y deberes de las partes involucradas y establezca procedimientos estandarizados para la gestión de reclamaciones.

2. Fortalecimiento de la Supervisión y Cumplimiento:

- Acción Recomendada: Establecer una entidad de supervisión independiente con autoridad para monitorear el cumplimiento de las políticas y realizar auditorías regulares de las prácticas de las aerolíneas.

3. Implementación de Programas de Capacitación:

- Acción Recomendada: Desarrollar y aplicar programas de capacitación para el personal de las aerolíneas enfocados en la gestión de reclamaciones y la comunicación efectiva con los pasajeros.

4. Promoción de la Educación del Pasajero:

- Acción Recomendada: Lanzar campañas educativas para informar a los pasajeros sobre sus derechos y el proceso de reclamación, ayudando a reducir malentendidos y a empoderar a los pasajeros.

5. Adopción de Mecanismos Alternativos de Resolución de Disputas:

- Acción Recomendada: Implementar mecanismos de mediación y arbitraje accesibles y asequibles para resolver conflictos entre pasajeros y aerolíneas de manera eficiente.

6. Revisión Periódica de Políticas y Procedimientos:

Acción Recomendada: Establecer un proceso de revisión periódica de las políticas de responsabilidad civil basado en datos empíricos y retroalimentación para asegurar que las políticas sigan siendo efectivas y relevantes.

BIBLIOGRAFIA

- www.boa.bo.* (30 de marzo de 2009). Obtenido de *www.boa.bo*: <https://www.boa.bo>
- Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia. (2009). *Constitución Política del Estado*. La Paz, Bolivia. Obtenido de https://www.oas.org/dil/esp/constitucion_bolivia.pdf
- Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia. (2013). *LEY DE PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL*. (M. d. Corrupción, Ed.) La Paz, Bolivia. Obtenido de https://www.asfi.gob.bo/images/ASFI/DOCS/TRANSPARENCIA/Normativa_UTLC/Nacional/Ley_N._341_de_Participacion_y_control_social.pdf
- Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia. (2017). *LEY DE UNIDADES DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN*. La Paz, Bolivia. Obtenido de https://www.asfi.gob.bo/images/ASFI/DOCS/TRANSPARENCIA/Normativa_UTLC/Nacional/Ley_N._974_Unidades_de_Transparencia.pdf
- Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia. (Marzo, 2010). *LEY DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO E INVESTIGACIÓN DE FORTUNAS MARCELO QUIROGA SANTA CRUZ*. La Paz, Bolivia. Obtenido de https://www.planificacion.gob.bo/uploads/normativa/ley_004_lucha_contra_corrupcion_enriquecimiento.pdf
- Baptista, F. H. (2006). Metodología de la Investigación. En F. H. Baptista. Mexico: Edición, F,B.
- Barros Sulca , C. M. (2017). *El rol del Estado y su incidencia en la legitimidad en el uso de dispositivos de control en*. Tesis para obtener el título de maestría en Estudios Urbanos

, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador, Departamento de Asuntos Públicos , Quito.

Barros Sulca , C. M. (2017). *El rol del Estado y su incidencia en la legitimidad en el uso de dispositivos de control en seguridad: El caso de la video vigilancia en Quito (ECU 911) Barrio La Mariscal durante el*. Tesis para obtener el título de maestría en Estudios Urbanos , Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador , Departamento de Asuntos Públicos , Quito. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/12720/14/TFLACSO-2017CMBS.pdf>

Castro, R. P. (2014). El funcionamiento de los motores de búsqueda en Internet y la política de protección de datos personales. En R. P. Castro, *El funcionamiento de los motores de búsqueda en Internet y la política de protección de datos personales* (pág. pag. 30). España: Google Spain, S.L. y Google Inc.

CPE. (2009). *Constitución Política del Estado*. La Paz, Bolivia. Obtenido de https://www.oas.org/dil/esp/constitucion_bolivia.pdf

Durkeim, A. C. (1798-1917). Metodologia. En A. C. Durkeim. España: Edicion, Inmanuel.

F.H., B. (2006). Metodologia de la Investigacion. En B. F.H.. Mexico: Edicion F.B.

Federico, V. E. (1978). Manual de Derecho Aeronautico. En V. E. Federico. Buenos Aires Argentina : Zavalía.

Fernanda, N.-H. M. (2011). *La Responsabilidad Civil del Transporte Aereo*. Bogota Colombia: VUniversita.

Ferrer Tapia, B. (1944). El contrato de transporte aéreo de pasajeros. En B. Ferrer Tapia, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros un analisis de la jurisprudencia española* (pág. Pag. 126). España: Dykinson.

Fuentes Calle, G., & Duran Sánchez, A. (2020). LOS ACTOS Y ACTORES EN LA CORRUPCIÓN. UN ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO. *Revista de Estudios Económicos y Empresariales*, 75-87. Obtenido de https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/12758/1/0212-7237_32_75.pdf

global, v. 3. (2024). Aviación Civil. *vision 360 periodismo global*, 1.

Gomez. (2016. Pag.73). Preguntas Cerradas. En Gomez. Chile: Universidad Estatal a Distancia.

google. (24 de octubre de 2007). *www.boa.bo*. Obtenido de *www.boa.bo*: <https://www.boa.bo>

Graham, A. (2023). *Gestion de Aeropuertos*. Londres, Reino Unido: Routledge.

Graham, A. (2023). *Gestion de Aeropuertos*. Londres Reino Unido: Routledge.

Guerrero Lebrón, M. J. (2005). La responsabilidad contractual del porteador aéreo en el transporte de pasajeros. En M. J. Guerrero Lebrón, *La responsabilidad contractual del porteador aéreo en el transporte de pasajeros* (pág. Pag. 99). Valencia España: Tirant lo Blanch.

Luis, D. P. (2007). Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial Introduccion teoria General del Contrato. En D. P.-T. Pamplona. Madrid España: Ministerio de la presidencia de España.

Luis, T. S. (1963). La regulación jurídica del transporte aéreo. En T. S. Luis, *Anuario de Derecho Civil* (págs. 153-158). Madrid España: Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado de España.

- Luis, T. S. (1993). Derecho Aeronautico. En L. T. Salinas, *Derecho Aeronautico* (pág. Pag.419).
Barcelona España: Bosch.
- Mapelli López, E. (2004). Regulación del retraso en el transporte aéreo de viajeros según la
Legislacion internacional y la UE. En E. Mapelli López. Eunion Europea: Jour.
- Naabol. (1 de Diciembre de 2021). *Naabol*. Obtenido de <https://www.naabol.gob.bo>
- Neira, G., Barbei, A. A., González, P. C., & Zinno Arbio, F. B. (2018). *Transparencia en la
gestión pública: revisión de la literatura y cumplimiento normativo*. Documento de
trabajo Nro. 052, Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Ciencias Económicas,
Buenos Aires, Argentina. Obtenido de
[https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/97/15897/0ecf9135e101208c008cc44d
2772854e.pdf](https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/97/15897/0ecf9135e101208c008cc44d2772854e.pdf)
- Noël, R. A. (enero - junio de 2019). s políticas públicas y la gestión pública: un análisis desde
la teoría y la práctica. (J. Rivera, Entrevistador) Obtenido de
<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/download/1207/1125>
- Olivera Gómez, D. A. (04 de 10 de 2012). *Universidad Veracruzana*. Obtenido de
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/11/004Rendicion2011-1.pdf>
- Pazos Castro, R. (2018). La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros. En
R. Pazos Castro, *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros* (pág.
Pag. 111). Madrid España: Bosch .
- Perez, J. (2013,2020). Organizacion Internacional de Aviacion Civil. En J. Perez. Buenos Aires:
Motreal.

Perramon, J. (2013). La transparencia: concepto, evolución y retos actuales. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 16, 12. Obtenido de https://accid.org/wp-content/uploads/2018/10/La_transparencia._Concepto_evolucion_y_retos_a.pdf

Petit Lavall, M. V. (2013). En M. V. Petit Lavall, *El retraso en el transporte aéreo de pasajeros*”, *Derecho de los negocios* (pág. Pag. 3). Barcelona España: InDret.

Recuperado. (12 de Octubre de 1929). *aplicaciones.sre.gob.mx Convenio de Varsovia*. Obtenido de [aplicaciones.sre.gob.mx : https://aplicaciones.sre.gob.mx/tratados/ARCHIVOS/UNIFICACION-TRANSP.AEREO.pdf](https://aplicaciones.sre.gob.mx/tratados/ARCHIVOS/UNIFICACION-TRANSP.AEREO.pdf)

Recuperado. (12 de Octubre de 1929). *Pgrweb.go.cr*. Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param2=NRTC&nValor1=1&nValor2=34320&strTipM=TC

Recuperado. (15 de junio de 1945). *wikipedia*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte_Aereo_Militar_\(Bolivia\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte_Aereo_Militar_(Bolivia))

Recuperado. (15 de junio de 1945). *Wikipedia*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte_Aereo_Militar_\(Bolivia\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte_Aereo_Militar_(Bolivia))

Recuperado. (28 de septiembre de 1955). *Protocolo de la Haya*. Obtenido de http://dof.gob.mx: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4683203&fecha=14/08/1984&print=true

Recuperado. (25 de Septiembre de 1975). *Protocolo de Montreal*. Obtenido de http://dof.gob.mx: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4683203&fecha=14/08/1984&print=true

Recuperado. (1993). Concepto del Contrato Aereo. En L. Tapia Salinas. Barcelona, España: Ed. Bosch.

Recuperado. (28 de Mayo de 1999). *Convenio de Montreal*. Obtenido de <http://www.dof.gob.mx>:
http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=772407&fecha=08/01/2001

Recuperado. (25 de Noviembre de 2004). *Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia*. Obtenido de http://181.115.190.188/normas/buscar_comp/Aeron%C3%A1utica%20Civil

Recuperado. (24 de Octubre de 2007). *Boa*. Obtenido de <http://www.boa.bo>

Recuperado. (24 de Octubre de 2007). *Boa*. Obtenido de <http://www.boa.bo>

Recuperado. (24 de 10 de 2007). *Boa*. Obtenido de <http://www.boa.bo>

Recuperado. (09 de 09 de 2009). *Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia*. Obtenido de www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo

Recuperado. (09 de 09 de 2009). *Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia*. Obtenido de www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo

Recuperado. (09 de 09 de 2009). *Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia*. Obtenido de www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo

Recuperado. (05 de 09 de 2010). *Significado.com*. Obtenido de <https://significado.com/aerolinea/>

Recuperado. (16 de Agosto de 2011). *Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia*.

Obtenido de http://181.115.190.188/normas/buscar_comp/Aeron%C3%A1utica%20Civil

Recuperado. (2013). El contrato de transporte aéreo de pasajeros. Sujetos, estatuto y responsabilidad. En B. Ferrer Tapia. Madrid, España: Dykinson.

Recuperado. (2014). *Justicia Bolivia*. Obtenido de <https://bolivia.justia.com/nacionales/nueva-constitucion-politica-del-estado/primera-parte/titulo-iv/capitulo-primero/>

Recuperado. (2015). La responsabilidad del transportista aéreo y la protección de los pasajeros. En M. J. Cfr. Guerrero Lebrón. Madrid, España: Marcial Pons.

Recuperado. (29 de Marzo de 2016). *Oxigeno*. Obtenido de <https://www.oxigeno.bo/15579>

Recuperado. (29 de Marzo de 2016). *Oxigeno*. Obtenido de <https://www.oxigeno.bo/15579>

Recuperado. (02 de 04 de 2017). *Wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Aviaci%C3%B3n>

Recuperado. (14 de Febrero de 2019). *Comision Latinoamericana de Aviacion Civil*. Obtenido de <https://clac-lacac.org/wp-content/uploads/2020/10/EM-BOL-RH.pdf>

Recuperado. (1 de Diciembre de 2021). *dgac.gob.bo*. Obtenido de <https://www.dgac.gob.bo>

Recuperado. (03 de Febrero de 2021). *Wikipedia*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Aeropuerto_Capitan_Anibal_Arab

Recuperado. (18 de 07 de 2024). *Wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>

- Ronald, M. Z. (2013). *El Contrato de Transporte Aereo Internacional*. Costa Rica: Revista judicial N° 110.
- Rozo Sordini, P. E. (1998-1999). En P. E. Rozo Sordini, *Las obligaciones de medios y de resultado y la responsabilidad de los médicos y de los abogados en el derecho italiano* (pág. 4). Italia: Revista Derecho Privado.
- Sampieri, R. H., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. Ciudad de México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Villanueva, L. F. (2012). *Política Pública ena visión panorámica*. La Paz , Bolivia: © Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (pnud - Bolivia). Obtenido de https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/bo/politica_publica_una_vision_panoramica.pdf

ANEXOS

ANEXO N ° 1: MODELO DE ENCUESTA ESTRUCTURADA

ENCUETAS

Encuesta dirigida a los pasajeros del Aeropuerto Capitán Aníbal Arab Fadul, sobre su experiencia, conocimiento de sus derechos, y satisfacción con el servicio

Encuesta: Políticas de Transporte Aéreo y Responsabilidad Civil

Objetivo: Evaluar la percepción de los pasajeros sobre las políticas de transporte aéreo y su nivel de satisfacción con la gestión de la responsabilidad civil en caso de incidentes.

Instrucciones: Marque con una X la opción que mejor represente su opinión.

1. **¿Ha experimentado alguna vez un retraso o cancelación de vuelo significativo?**
 - Sí
 - No
 - A veces
2. **En caso de haber experimentado un retraso o cancelación, ¿considera que la aerolínea le brindó una adecuada compensación?**
 - Sí
 - No
 - No recibió compensación
 - No sabe
3. **¿Conoce cuáles son sus derechos como pasajero en caso de sobreventa, pérdida de equipaje o daños durante el vuelo?**
 - Sí
 - No
 - No sabe
4. **¿Cree que la información proporcionada por la aerolínea sobre sus derechos como pasajero es clara y accesible?**
 - Sí
 - No
 - No sabe
 - Otro.....
5. **¿Ha presentado alguna reclamación a una aerolínea por un incidente durante un vuelo?**
 - Sí
 - No
6. **En caso de haber presentado una reclamación, ¿considera que el proceso de respuesta fue de forma justa y eficiente?**
 - Sí
 - No
 - Otro.....

7. **¿Qué tan satisfecho está con la atención recibida por parte del personal de la aerolínea en caso de algún problema durante su viaje?**
 - Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Neutral
 - Insatisfecho
 - Muy insatisfecho
 - No sabe
8. **¿Considera que las aerolíneas priorizan la seguridad de los pasajeros por encima de otros intereses comerciales?**
 - Sí
 - No
 - No sabe
9. **¿Qué tan importante es para usted que las aerolíneas tengan políticas claras y transparentes en materia de responsabilidad civil?**
 - Muy importante
 - Importante
 - Neutral
 - Eficiente
 - No sabe.
10. **¿Cuál aerolínea Recomendaría, a sus familiares y amigos con mayor frecuencia?**
 - TAMEP
 - BOA
 - No sabe

Encuesta: Percepciones de funcionarios de Aeropuertos sobre Políticas de Transporte Aéreo y Responsabilidad Civil

Objetivo: Evaluar la comprensión y aplicación de las políticas de transporte aéreo en materia de responsabilidad civil por parte de los funcionarios de aeropuertos y líneas aéreas, así como identificar posibles áreas de mejora.

Instrucciones: Marque con una X la opción que mejor represente su respuesta.

1. **¿Con qué frecuencia se enfrenta a situaciones en las que un pasajero presenta una reclamación por algún incidente relacionado con el vuelo (retraso, pérdida de equipaje, etc.)?**
 - Diariamente
 - Semanalmente
 - Mensualmente
 - Ocasionalmente
 - Nunca
2. **¿Considera que la capacitación que ha recibido sobre las políticas de responsabilidad civil hacia los pasajeros es suficiente para atender de manera adecuada las reclamaciones?**
 - Sí, completamente
 - En cierta medida

- No
 - Insuficiente
 - No he recibido capacitación
3. **¿Cuál considera que es el principal desafío al momento de gestionar las reclamaciones de los pasajeros en el aeropuerto?**
- Falta de información clara por parte de las aerolíneas
 - Dificultad para contactar a los responsables de la aerolínea
 - Expectativas poco realistas de los pasajeros
 - Otros.....
4. **¿Cree que existe una coordinación efectiva entre el personal del aeropuerto y las aerolíneas para resolver los problemas de los pasajeros de manera ágil?**
- Sí, excelente coordinación
 - Buena coordinación
 - Coordinación regular
 - Coordinación deficiente
 - No sabe
5. **¿Qué mejoras sugieres en los procesos de atención al cliente?**
- Dar más, capacitaciones y talleres
 - Contratación de Personal técnico
 - Cambio de Personal adecuado
 - No sabe

ANEXO N° 2

REGISTRO FOTOGRÁFICO PARA EL DIAGNOSTICO DE LAS POLÍTICAS DEL
TRANSPORTE AÉREO EN LA RESPONSABILIDAD CIVIL HACIA LOS PASAJEROS
AEROPUERTO CAP. ANIBAL ARAB FADUL – COBIJA

