



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE
SAN NICOLÁS DE HIDALGO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

***“GUÍA RÁPIDA DEL USUARIO PARA EL ÁREA DE
SERVICIO A CLIENTES Y RESERVACIONES DE
MEXICANA DE AVIACIÓN”***

TESIS

PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

ING. SALVADOR ANDRADE RODRÍGUEZ

ASESOR:

DR. HORACIO MERCADO VARGAS



MORELIA, MICHOACÁN, FEBRERO DE 2008.

AGRADECIMIENTOS

Un gran agradecimiento y reconocimiento a mis padres Salvador Andrade Cortés y Rosa María Rodríguez Chávez, que sin su excepcional apoyo moral y económico este sueño mío no se hubiera hecho realidad.

Así mismo y nuevamente un especial agradecimiento a todos mis profesores de la maestría en administración, de cada una de las 21 materias que curse y conforman el plan de estudios de la Maestría en Administración. Gracias, por compartir sus conocimientos teóricos y prácticos, así como lo más importante a este nivel de estudios de posgrado, su experiencia profesional en el ámbito laboral y de la docencia a nivel universitario. Gracias, muchas gracias.

También quiero agradecer a todas aquellas personas que de alguna u otra forma colaboraron con su apoyo, en mayor o menor medida, y que ayudaron a que lograra mi meta y objetivo profesional. Gracias.

Gracias a Dios nuestro Señor por todas las bendiciones y favores recibidos hasta esta etapa de mi vida.

INDICE

“GUÍA RÁPIDA DEL USUARIO PARA EL ÁREA DE SERVICIO A CLIENTES Y RESERVACIONES DE MEXICANA DE AVIACIÓN”.

RESUMEN (ABSTRAC).	1
INTRODUCCIÓN.	2
1. CAPITULO I. “Aspectos Metodológicos”.	
1.1. Planteamiento del problema.	4
1.2. Delimitación del problema.	5
1.3. Hipótesis.	5
1.4. Justificación.	6
1.5. Objetivos.	7
2. CAPITULO II. “Codificación y Decodificación”.	
2.1. Antecedentes de la empresa.	8
2.1.1. Introducción.	8
2.1.2. Historia de la empresa.	12
2.2. Codificación y decodificación.	22
2.2.1. El sistema Easy Going.	22
2.2.2. Menú principal y auxiliar.	24
2.2.3. Función codificación.	25
2.2.4. Función cálculo.	26
3. CAPITULO III. “Disponibilidad e Itinerarios”.	
3.1. Disponibilidad.	29
3.1.1. Despliegue de disponibilidad.	29
3.1.2. Disponibilidad de viaje redondo.	33
3.1.3. Botones de acción de la pantalla de disponibilidad.	34
3.1.4. Disponibilidad para una conexión sencilla.	35
3.1.5. Venta de segmentos.	35
3.1.6. Códigos de acción, respuesta y estatus.	35
3.2. Itinerarios.	37
3.2.1. Introducción.	37

INDICE

3.2.2. Itinerario de vuelos.	38
3.2.3. Información de vuelos de Mexicana de Aviación.	39
3.3. Tiempos mínimos de conexión.	40
4. CAPITULO IV. “Tipos de pasajeros”.	
4.1. Pasajeros normales.	43
4.2. Pasajeros especiales.	44
4.3. Consulta de rutas.	48
5. CAPITULO V. “Creación de una reservación electrónica”.	
5.1. Pantalla de respuesta de una reservación (PNR).	50
5.2. Campos y segmentos.	55
5.2.1. Campo “Passengers”.	55
5.2.2. Segmentos aéreos.	57
5.2.3. Campo “Seats”.	58
5.2.4. Campo “Car”.	58
5.2.5. Campo “Telephone”.	59
5.2.6. Campo “Time limit”.	60
5.2.7. Campo “Remarks”.	62
5.2.8. Campo “OSI”.	63
5.2.9. Campo “SSR”.	64
5.3. Asignación de asientos.	66
5.4. Documentación.	68
5.4.1. Contacto de seguridad.	69
5.4.2. Información domiciliar.	71
6. CAPITULO VI. “Estructura tarifaria”.	
6.1. Definición de tarifa aérea.	73
6.2. Tipos de tarifas.	73
6.3. Sistema de cálculo de tarifas.	74

INDICE

6.3.1. Reglas de construcción de tarifas.	74
6.4. Despliegue de tarifas (Fare Display).	75
6.5. Códigos tarifarios.	78
6.5.1. Rutas.	81
6.5.2. Estadía mínima, máxima y precompra.	81
7. CAPITULO VII. “Cotización automática (pricing)”.	
7.1. Ingreso a la pantalla de cotización automática (pricing).	83
7.2. Descripción de la pantalla de cotización automática (pricing).	83
7.3. Cotizaciones.	86
7.3.1. Cotización (Price As Is).	87
7.3.2. Cotización (Lowest Available & Rebook).	89
7.3.3. Cotización (Without Segments).	89
7.3.4. Cotización (Specific Fare Basis).	90
7.3.5. Cotización con diferentes tipos de pasajeros.	92
8. CAPITULO VIII. “Estándares de atención y servicio”.	
8.1. Boleto electrónico (E-TKT).	94
8.1.1. Historia.	94
8.1.2. Definición.	95
8.1.3. Generalidades.	98
8.2. Servicio a clientes.	99
8.2.1. Visión.	100
8.2.2. Misión.	101
8.2.3. Valores y atributos.	101
8.3. Los 8 elementos básicos del servicio.	102
8.4. Aseguramiento de calidad.	109
RESULTADOS.	111
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	113
BIBLIOGRAFIA.	115
ANEXOS	117

RESUMEN (Abstract).

Actualmente, por la preferencia de sus pasajeros, que ascienden a más de 8 millones anualmente y gracias al esfuerzo de su personal, la empresa Mexicana de Aviación S.A. de C.V., ofrece una amplia gama de productos y servicios, y una red de más de 800 destinos con un servicio de clase mundial. Mexicana de Aviación se convierte en la primera aerolínea mexicana en implementar y expedir el E-Ticket o boleto electrónico. Además implanta el concepto “Ticketless”, que consiste en la realización del proceso de reservación, compra y adquisición del pase de abordar de forma automatizada sin tener que acudir a mostradores.

En el año 2004 inicia operaciones Click de Mexicana, el nuevo concepto de línea aérea de bajo costo, que viene a revolucionar la aviación mexicana, al ser la primera línea aérea en ofrecer tarifas de bajo costo todo el tiempo volando con los más altos estándares de calidad. A través de su sitio web opera con un sistema que hace más fácil la compra de boletos y acceso directo al vuelo, por internet. También en el mismo año Grupo Mexicana de Aviación, pasa a manos del sector privado al ser adquirido por un grupo de inversionistas encabezados por el Sr. Gastón Azcárraga, quien dirige uno de los consorcios hoteleros de mayor prestigio e importancia en México y América Latina (Grupo Posadas). Cabe mencionar que en la actualidad Mexicana de Aviación cuenta con la flota más moderna de aviones de la familia Airbus A318, A319 y A320.

Compañía Mexicana de Aviación orgullosamente cumplió 85 años de brindar el mejor servicio de transporte aéreo a sus clientes y poner muy en alto el nombre de México; “ser la primera” es un atributo que ciertamente la distingue. Parte de este éxito se basa en el sistema denominado “Easy Going”, que es un programa de computación (software) diseñado especialmente para la empresa Mexicana de Aviación, el cual se encuentra dividido en cinco módulos: Reservations (reservaciones), Boarding (abordaje), Check-in (registro), Control (control) y Sales (ventas). El objeto de estudio de este trabajo de tesis se enfoca únicamente al módulo de reservaciones ya que los otros módulos pertenecen a otras áreas operativas y administrativas de la empresa.

INTRODUCCIÓN.

Las “*guías rápidas*” son documentos creados para la capacitación o con fines educativos, que pueden ser usados por profesores, capacitadores y alumnos, que buscan ayudar al uso de software proporcionando, en pocas páginas, indicaciones básicas de las acciones más comunes y necesarias que se realizan con los programas. Es necesario mencionar que todos los programas o sistemas operativos (software) a los que se hacen referencia tienen *derechos de autor, por lo que no se puede, ni se debe, proporcionar copias de los mismos*, sin previa autorización del propietario intelectual del programa.

El presente trabajo de tesis está integrado por ocho capítulos los cuales se mencionan brevemente a continuación. El capítulo I, establece los “Aspectos Metodológicos” que dan forma y origen a éste trabajo de tesis. En este capítulo se propone el planteamiento del problema, los alcances y limitaciones del mismo, así como la hipótesis que se ha formulado partiendo del tema y planteamiento del problema a atacar ó resolver. Además incluye la justificación para realizar el trabajo de tesis. También se hace mención acerca del objetivo general y de los cuatro objetivos específicos que se pretenden alcanzar con el desarrollo del trabajo de tesis. En el capítulo II se aborda el tema de la “Codificación y Decodificación”. El contenido del capítulo establece los lineamientos sobre los tipos de claves y los códigos de ciudades, países, aeropuertos, así como diferencias de horarios, transacciones de cambio de moneda, etc. Que se utilizan para ingresar la información de inicio al sistema Easy Going. También se agrega una breve descripción de los todos tipos de equipos (aviones) que forman parte de la flota que es utilizada por la empresa para otorgar el servicio de transporte aéreo, así como también incluye un relato de la historia de la empresa desde sus inicios. El capítulo III lleva por título “Disponibilidad e Itinerarios”. En este capítulo se menciona y se explica a detalle que es la disponibilidad y a que se refiere cuando hablamos de éste término tratándose de vuelos aéreos. Se describe también lo que es un itinerario y las funciones del sistema que se usan para la utilización de estas herramientas. En el capítulo IV se aborda la clasificación y descripción de los “Tipos de Pasajeros”, de acuerdo a la clasificación que utiliza actualmente la industria aeronáutica.

También se comenta la forma de acceder a éste tipo de información que se menciona anteriormente, en la base de datos DRS, del sistema Easy Going.

El capítulo V es el más importante de todos, ya que en su desarrollo se explica la forma de cómo ingresar la información al sistema para la “Creación de una reservación electrónica”, así como también una explicación de cómo utilizar los diferentes módulos y segmentos que la componen. En el capítulo VI, que lleva por nombre “Estructura Tarifaria”, se define lo que es una tarifa aérea y los diferentes conceptos de tarifas que existen y con las que actualmente cuenta Mexicana de Aviación. El capítulo VII trata el tema denominado “Cotización automática (pricing)”. En este tema se define el concepto de cotización sus tipos y características. También se establece el concepto de cotización de una tarifa aérea y las cuatro diferentes formas o técnicas de cotización con las que cuenta el sistema Easy Going. Por último se tiene el capítulo VIII, el cual trata sobre los “Estándares de atención y servicio”. Este capítulo incluye la definición del concepto de boleto electrónico (e-ticket) y los dos tipos de formatos que maneja el sistema Easy Going para su creación electrónica. También se definen los ocho elementos básicos del servicio al cliente, establecidos por la empresa.

CAPÍTULO I

ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.1. Planteamiento del problema.

¿Realmente es necesario contar con una guía rápida para el área de reservaciones y servicio al cliente?

¿Qué impacto tendrá en el proceso de asimilación del conocimiento y aprendizaje del empleado en proceso de capacitación?

¿Cómo afectaría la productividad del agente de reservaciones el contar con este tipo de apoyo didáctico?

¿Cuál sería el efecto positivo o negativo?

¿Sería conveniente utilizar este tipo de apoyos en los cursos de iniciación y capacitación de la empresa Mexicana de Aviación?

¿Qué es lo que realmente requiere la empresa para lograr mejorar el servicio y la productividad en su Centro de Contacto, Konexo en Morelia, Mich?

En respuesta a las preguntas formuladas anteriormente y debido a la gran cantidad de información con la que cuentan en general los contenidos de los manuales de capacitación, operación y políticas administrativas de las grandes empresas que existen en la actualidad en nuestro país. Es que se hace necesario y de gran importancia la elaboración de documentos escritos más sencillos, resumidos, explícitos y de fácil acceso para todos los empleados que integran la organización de la empresa. Mediante el uso de “guías rápidas para el usuario”, se tiene fácil acceso a la información más relevante y necesaria para el uso diario del personal que se encuentra cargo en los diferentes puestos de trabajo de las diversas áreas y los diferentes departamentos que componen una organización. Esto trae consigo el subsecuente ahorro de tiempo perdido en muchos de los procesos administrativos y operativos de la empresa, trayendo por consiguiente un ahorro económico en gastos y costos de operación para la empresa.

1.2. Delimitación del problema.

La elaboración de este trabajo de tesis, se limita única y exclusivamente a la elaboración de una “guía rápida del usuario para el área de reservaciones y servicio al cliente de la empresa Mexicana de Aviación, S.A. de C.V”. Esto implica realizar el proceso de seleccionar, resumir y simplificar la información contenida en el manual de operación y capacitación de la gente que labora en el Centro de Contacto (Call Center, Konexo) para México, EUA y Canadá, de la empresa Mexicana de Aviación, que se encuentra ubicado actualmente en la ciudad de Morelia, Mich., México, dentro del desarrollo inmobiliario “Ciudad Tres Marías”.

1.3. Hipótesis.

Es un hecho real en el mundo actual globalizado en el que vivimos, que la información es poder y representa dinero e ingresos para las grandes empresas y corporativos a nivel mundial. Debido a lo anterior existe una gran cantidad de información y conocimiento que el agente de reservaciones tienen que asimilar y manejar para poder desempeñar bien su trabajo diario. Los manuales administrativos y de operación de la gran mayoría de las grandes empresas mexicanas incluyendo Mexicana de Aviación, son muy extensos en su contenido. Contienen una gran cantidad de información que en muchas ocasiones no es práctica y no muy útil para el usuario. Además de que puede ser difícil de asimilar, ya que en muchas ocasiones está diseñada para niveles de preparación académica medio-superior. Por lo que con la elaboración de este trabajo de tesis, titulado “Guía rápida para el área de reservaciones y servicio al cliente de Mexicana de Aviación”, se espera dar solución y respuesta a este tipo de necesidades, para que el ejecutivo de reservaciones que no cuente con los conocimientos necesarios en el área de la computación y la informática, tenga un soporte adicional, más didáctico y fácil de aprender. Y que le ayude en el proceso de su capacitación e incorporación al proceso productivo de la empresa.

1.4. Justificación.

Una de las principales causas de justificación para la realización del presente trabajo de tesis, es que el manual de capacitación de la empresa Mexicana de Aviación que se está utilizando en la actualidad en los cursos de capacitación y reclutamiento de personal, para el área de reservaciones y servicio al cliente, es muy extenso. Este manual consta de 318 páginas; además de que cuenta con una gran cantidad de figuras, tablas e ilustraciones que en la mayoría de las veces son difíciles de comprender y asimilar a primera vista. Ya que la gente que no está familiarizada con el lenguaje que se maneja y los conocimientos básicos que se utilizan dentro de la computación y la informática, es muy probable que no los pueda comprender del todo bien.

Además se considera que el tiempo que tiene de duración el curso de capacitación e inducción, de 4 semanas y 6 horas diarias, es muy corto para poder lograr por completo los objetivos requeridos por la empresa que deben ser principalmente: el contar al final del curso con el personal debidamente capacitado y preparado, para iniciar sus labores dentro de la empresa en el área productiva y de servicio.

Otra de las causas es que el sistema Easy Going el cual es el que se utiliza, maneja todos sus comandos, ventanas, cuadros de dialogo, pantallas de respuesta, iconos, campos editables, cuadros de selección, botones de acción y selección, etc., en el idioma inglés, lo que nos lleva a una dificultad más para la comprensión del manual, que es el manejo del idioma inglés para su fácil comprensión. Por lo tanto es imprescindible inglés medio o avanzado como requisito para el personal que se encuentra en capacitación. Por lo tanto en suma de todas las posibles causas expuestas anteriormente de la problemática existente, se resume todo también en otra razón más de peso y tal vez sea la más importante por la cual se realiza este trabajo de tesis. Ayudar al aumento del buen desempeño y productividad del agente de reservaciones del área de servicio a clientes y reservaciones, del Centro de Contacto para México, EUA y Canadá, de la empresa Mexicana de Aviación S.A. de C.V.

1.5. Objetivos.

1.5.1. Objetivo general:

- Tener una guía rápida para el ejecutivo de servicio a clientes y reservaciones, que le permita contar con un soporte técnico de fácil utilización y acceso a la información necesaria para el óptimo desempeño de su trabajo diario.

1.5.2. Objetivos específicos:

- Facilitar al ejecutivo, el proceso de asimilación y aprendizaje de la información contenida en los manuales de operación y capacitación del área de servicio a clientes y reservaciones de Mexicana de Aviación.
- Servir de apoyo documental en posteriores cursos de capacitación y reafirmación de conocimientos de los empleados dentro de la empresa.
- Eliminar distracciones innecesarias y tiempos muertos originados por el ingreso constante a páginas web de la empresa y consulta en los manuales, en búsqueda de la información requerida.
- Aumentar la productividad y el buen desempeño de los ejecutivos de servicio a clientes y reservaciones, con el subsecuente ahorro de tiempo y esfuerzo que se ve reflejado en reducción de costos y gastos adicionales para la empresa.

CAPÍTULO II

CODIFICACIÓN Y DECODIFICACIÓN

2.1. Antecedentes de la empresa.

La empresa Mexicana de Aviación S.A. de C.V. es una empresa dedicada al servicio de la transportación aérea comercial de pasajeros, carga y servicios en vuelos nacionales e internacionales. Sus orígenes se remontan al siglo pasado hacia el año de 1921. Es una empresa que está comprometida con los más altos estándares de calidad y servicio que se ofrecen en la actualidad a nivel mundial. En la actualidad es una empresa 100% Mexicana, con capital totalmente nacional.

2.1.1. Introducción.

La flota de equipos con los que cuenta Mexicana de Aviación para ofrecer el servicio de transportación aérea está compuesta por 6 tipos de aeronaves. Se trata de equipos de la más alta tecnología y desempeño, modernidad y comodidad. A continuación se muestran las ilustraciones de los equipos y se ofrece una descripción detallada de sus características técnicas.



Fig. 2.1 Avión Airbus A318. (Ref. [12])

Fabricante:		Airbus Industries			
Modelo:		A318			
Capacidad:		12 Asientos en clase ejecutiva 88 Asientos en clase turista			
Alcance:		Mediano			
Tripulación:		2 pilotos, 4 sobrecargos			
Alcance máximo		Velocidad típica de crucero		Velocidad máxima	
Km	4189	Km/hr	953	Km/hr	977
Millas Náuticas	2262	Mi/hr	594	Mi/hr	609

Tabla 2.1 Características técnicas del avión de la figura 2.1. (Ref. [12])



Fig. 2.2 Avión Airbus A319. (Ref. [12])

Fabricante:		Airbus Industries			
Modelo:		A319			
Capacidad:		12 Asientos en clase ejecutiva 108 Asientos en clase turista			
Alcance:		Corto-Mediano			
Tripulación:		2 pilotos, 4 sobrecargos			
Alcance máximo		Velocidad típica de crucero		Velocidad máxima	
Km	6852	Km/hr	953	Km/hr	977
Millas Náuticas	3700	Mi/hr	594	Mi/hr	609

Tabla 2.2 Características técnicas del avión de la figura 2.2. (Ref. [12])



Fig. 2.3 Avión Airbus A320. (Ref. [12])

Fabricante:		Airbus Industries			
Modelo:		A320			
Capacidad:		12 Asientos en clase ejecutiva 138 Asientos en clase turista			
Alcance:		Mediano			
Tripulación:		2 pilotos, 5 sobrecargos			
Alcance máximo		Velocidad típica de crucero		Velocidad máxima	
Km	5556	Km/hr	953	Km/hr	977
Millas Náuticas	3000	Mi/hr	594	Mi/hr	609

Tabla 2.3 Características técnicas del avión de la figura 2.3. (Ref. [12])



Fig. 2.4 Avión Boeing 757. (Ref. [12])

Fabricante:		Boeing Commercial Airplane Co.			
Modelo:		B757-200			
Capacidad:		12 Asientos en clase ejecutiva 171 Asientos en clase turista			
Alcance:		Mediano			
Tripulación:		2 pilotos, 6 sobrecargos			
Alcance máximo		Velocidad típica de crucero		Velocidad máxima	
Km	7195	Km/hr	977	Km/hr	1026
Millas Náuticas	3885	Mi/hr	609	Mi/hr	640

Tabla 2.4 Características técnicas del avión de la figura 2.4. (Ref. [12])



Fig. 2.5 Avión Boeing 767. (Ref. [12])

Fabricante:		Boeing Commercial Airplane Co.			
Modelo:		B767-300ER			
Capacidad:		42 Asientos en clase ejecutiva 144 Asientos en clase turista			
Alcance:		Largo			
Tripulación:		2 pilotos, 7 sobrecargos			
Alcance máximo		Velocidad típica de crucero		Velocidad máxima	
Km	12223	Km/hr	1026	Km/hr	1076
Millas Náuticas	6660	Mi/hr	640	Mi/hr	671

Tabla 2.5 Características técnicas del avión de la figura 2.5. (Ref. [12])



Fig. 2.6 Avión Fokker 100 (operado por Click de Mexicana). (Ref. [12])

Fabricante:		Fokker Aircraft B.V.			
Modelo:		Fokker-100			
Capacidad:		100 Asientos en clase turista			
Alcance:		Corto			
Tripulación:		2 pilotos, 4 sobrecargos			
Alcance máximo		Velocidad típica de crucero		Velocidad máxima	
Km	3148	Km/hr	904	Km/hr	929
Millas Náuticas	1700	Mi/hr	564	Mi/hr	579

Tabla 2.6 Características técnicas del avión Fokker-100 de la figura 2.6. (Ref. [12])

2.1.2. Historia de la empresa.

El 12 de julio de 1921 se funda en el Distrito Federal, la Compañía Mexicana de Transportación Aérea (CMTA). Los señores Lloyd A. Winship, Harry J. Lawson y Elmer C. Hammond, recibieron de manos del Sr. Faustino Roel, entonces Subsecretario encargado del despacho de comunicaciones y transportes, la primera concesión en la ruta México-Tampico, vía Tuxpan. Iniciaron sus operaciones con cuatro aviones Lincoln Standard de cabina abierta, capaces de transportar a un pasajero y 50 kilogramos de equipaje y correspondencia, a la entonces increíble velocidad de transportación de 95 kilómetros por hora. En su segundo año de operaciones habían registrado 1,956 horas de vuelo, con 10 biplanos Lincoln Standard, cantidad de horas que actualmente se acumula en menos de cinco días.

Con la nueva inversión el 20 de Agosto de 1924 se constituye en Tampico la Compañía Mexicana de Aviación S.A., formada por los Estadounidenses George L. Rihl, William Mallory, R.G. Piper y Carl V. Schlaet. Con un capital de \$ 50,000.00 pesos en oro nacional y la tercera concesión de aquella ruta, los nuevos socios habían comprado la mayor parte de los bienes de la CMTA que liquidaban a sus coterráneos Harry J. Lawson, Lody A. Winship y Elmer Hammond. Bajo la nueva administración, las operaciones de la compañía se diversificaron, además del servicio de taxi aéreo, se prestaban servicios a todo aquel que pudiera pagar un boleto de avión. Para asegurar sus ingresos y cubrir los gastos operativos, Rihl firmó convenios con siete compañías petroleras que contrataron 100 horas de vuelo mensuales, cubriendo las rutas entre Tampico y sus campos petroleros, así como para transportar a sus funcionarios del puerto a Ciudad Victoria y hacia otros lugares de la costa del Golfo de México.

El 10 de Agosto de 1926, la compañía celebró un contrato por diez años con la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas para transportar el correo entre México y Tamaulipas. El 30 de Agosto se realizó el primer vuelo comandado por el Capitán C.V. Pickup, en un avión Lincoln Standard, llevando un saco de correspondencia de primera clase para Tuxpan, Veracruz, y dos para Tampico, así como ejemplares de los principales diarios de la Ciudad de México. Todo con un peso de 75 kilogramos. A bordo viajaba el primer pasajero en la historia de la empresa, el Sr. Humberto Jiménez, pagador de la aquella entonces Compañía Petrolera “El Águila”.

También en ese año inicia el servicio de fotografía aérea. En aquel entonces, las compañías petroleras tenían grandes problemas para levantar los planos de sus propiedades, sobre todo en la temporada de lluvias. De ahí surge el interés de asociarse con Sherman Fairchild, quien construía sus propios aviones y los utilizaba para realizar los planos aéreos, con buenos resultados económicos. En el año de 1928, Compañía Mexicana de Aviación inaugura el servicio regular de correos entre México-Tuxpan-Tampico e inicia operaciones al sureste del país, Mérida.

El 15 de Abril de ese mismo año, a bordo de un Fairchild FC2 monomotor de 450 caballos de fuerza, comandado por el capitán Edward Snyder, llega a Tuxpan, Veracruz, el primer vuelo con un cargamento de correspondencia con más de cinco mil piezas postales y la edición de uno de los diarios más importantes de la Ciudad de México. El éxito en las operaciones del aquel primer servicio de correo aéreo abrió los caminos para el estudio de una nueva ruta: el sureste mexicano, por siglos aislado, que tenía mayor comunicación con el continente europeo que con la capital del país. El 15 de Octubre de 1928, se inauguró el servicio entre Tejería, Veracruz y las ciudades de Minatitlán, Villahermosa, Ciudad del Carmen, Campeche y Mérida. La flota estaba integrada por 13 aviones: cuatro Lincoln Standard, tres Travel Air, cinco Fairchild FC2 y un monoplano Ryan rentado. El 23 de Enero de 1929 se concretó la venta del total de las acciones de la CMA (Compañía Mexicana de Aviación) a Pan American Airways. La unión de ambas compañías favoreció su crecimiento y la internacionalización de CMA.

En Marzo de 1929, la CMA inaugura la ruta internacional México-Tuxpan-Tampico-Brownsville, con el primero de cinco aviones Ford Trimotor, recientemente adquirido y bautizado con el nombre de “México”. Con éstos equipos se introducía el servicio de traslado masivo, ya que tenía capacidad para un sobrecargo y 13 pasajeros. Estos aviones alcanzaban una velocidad de 175 km por hora. La primera travesía entre la urbe norteamericana y el Distrito Federal fue comandada por el célebre piloto Charles A. Lindbergh.

En 1930 la CMA, se convierte en la primera aerolínea internacional en nuestro país, en unir dos destinos en el extranjero: Brownsville y Guatemala. La ruta cubría las escalas de Veracruz, Minatitlán, Ixtepec y Tapachula, para continuar a la ciudad de Guatemala. En esa capital del país centroamericano, Mexicana de Aviación se enlazaba con las rutas de Pan American, que para ese entonces volaba a Miami, Nicaragua y Panamá. La CMA contaba, además de los cinco trimotor Ford, con ocho Fairchild FC2, tres trimotor Fokker F10 de fabricación alemana, un trimotor Keystone y dos Stearman, los cuales se utilizaron especialmente para el traslado de correo y el entrenamiento para pilotos.

En el transcurso de los años 30's se implantarían servicios a las capitales de países vecinos como El Salvador, Costa Rica y Cuba, así como la ciudad de Los Ángeles, California a la cual arribaba como la primera y única aerolínea extranjera. Durante esta década se inaugura el servicio México-Monterrey, con aviones Douglas DC-2, los cuales también fueron utilizados en la extensión hacia Nuevo Laredo. Se implanta el servicio de México a La Habana, con dos vuelos redondos a la semana, así como los vuelos nocturnos a Mérida y Los Ángeles. Se incorporó un avión que haría leyenda: el bimotor Douglas DC-3, conocido como el Aeropalacio, que reunía las características más avanzadas de seguridad como fue el piloto automático, así como de lujo y confort para los pasajeros. Tenía una capacidad para 24 pasajeros y desarrollaba una velocidad de 305 km. por hora.

Mexicana forma su escuela de Mecánicos de Aviación, ubicada en el Distrito Federal y obtiene el permiso de la CAA de sus siglas en inglés (Civil Aeronautics Administration)¹ del Gobierno de los Estados Unidos, antecedente inmediato de la Federal Aviation Administration (FAA)². Autorizando a los talleres de mantenimiento para efectuar reparaciones de aeronaves con matrícula norteamericana. Progresivamente la CMA extendió sus operaciones en el país y adquirió los más modernos equipos de vuelo, como la serie de la fábrica Douglas DC4, tetramotor que destinó principalmente para rutas largas de alta densidad, que permitió los vuelos largos sin escalas, como el vuelo directo México - Los Ángeles. Al iniciar la década de los cincuenta se pondrían en servicio los aviones Douglas DC-6, los primeros con cabina presurizada, adelanto que representaría mayor comodidad para los pasajeros y menor tiempo en los recorridos.

Nacen los tours todo pagado, antecedente inmediato de los VTP's (viajes todo pagado), paquetes que incluían transportación aérea, hospedaje en hoteles de primera categoría, alimentación, traslados terrestres y, la mayoría de las veces, visitas a sitios de interés turístico cercanos a las ciudades de destino. Los primeros tours en distintos planes fueron dos opciones a Veracruz, dos a Oaxaca, uno a Mérida y uno a Puerto Vallarta.

¹ Su traducción al español quiere decir, Administración Civil Aeronáutica. Diccionario práctico Inglés-Español, Cortina, McGraw Hill, México DF, 1998, pág. 281, 282 y 311.

² FAA, quiere decir, Administración Federal de Aviación. Ref. [3]

En 1955 se inaugura la escuela para sobrecargos de Compañía Mexicana de Aviación, cuya función prioritaria estaba orientada a desarrollar las habilidades para el manejo y control de situaciones de emergencia, así como a la aplicación de los primeros auxilios a los viajeros y tripulación.

El 4 de julio de 1960, con uno de los tres aviones Comet 4C comprados en Inglaterra, la CMA inauguró la era del Jet en México con un vuelo entre la capital mexicana y Los Ángeles. En esta década enfrentaría la competencia de aerolíneas nacionales y extranjeras y una difícil situación económica que estuvo a punto de llevarla a la quiebra en 1967. Entonces había recibido sus primeros trireactores Boeing-727 y operaba más vuelos a Estados Unidos.

El cambio drástico realizado en su administración y nuevas estrategias comerciales, hicieron posible no solamente la supervivencia de la empresa, sino también un desarrollo sin precedente en las compañías aéreas latinoamericanas, considerado como milagroso por los especialistas del ramo.

En enero de 1968 se rescataban las acciones en poder de Pan American y se convertía a Mexicana de Aviación, en una empresa de capital netamente mexicano. El Ejercicio fiscal de 1970 cerró con utilidades de 18.5 millones de pesos y el total de pasajeros transportados ascendió a 1, 282,251 personas.

En 1971 inició la ruta México-San Juan Puerto Rico y la de Denver con escala en Mazatlán. En ese mismo año inauguró su nuevo centro de simuladores de vuelo, equipado con el simulador para aviones Boeing 727.

En la segunda mitad de los años 70's, la flota de Boeing 727, que para entonces sumaba 19 trireactores, se convierte en la más grande en su tipo en América Latina y, por primera vez en su historia, Mexicana rebasa los tres millones de pasajeros transportados en un año, lo que representó un aumento del 18.27% con respecto al año anterior.

En Enero de 1979 se inaugura la base de mantenimiento México, que se convirtió en la más grande de Latinoamérica, integrada por un monumental hangar con capacidad para albergar simultáneamente tres aviones B-727; una plataforma con capacidad para 22 aviones, así como edificios e instalaciones para oficinas, talleres y servicios complementarios. El 5 de Julio de 1981, se incorporó a la flota el primero de una serie de tres aviones McDonnell Douglas Jumbo DC-10 serie 15, con capacidad para 315 pasajeros. En 1982, el Gobierno Federal adquiere el 54% de las acciones de la empresa, iniciando una época de operaciones con capital mixto.

En 1984 un suceso trascendental: Mexicana de Aviación estrena sus oficinas centrales, con la construcción de una inmensa torre de control con 30 pisos, helipuerto y un anexo donde se ubica su moderno centro de reservaciones, edificio que se convierte en un símbolo de la Ciudad de México.

A principios de los 90's, con la conformación del Grupo Falcon, Mexicana regresa a manos de la iniciativa privada e inicia una dinámica campaña de transformación de imagen y adquisición de equipos. En los siguientes años, entre 1991 y 1993, se introduce nueva tecnología en equipos de aeronavegación con la llegada del avión Airbus A-320 de fabricación francesa y los Fokker-100 de manufactura holandesa. Asimismo, estrena su imagen con la aplicación de diseños mexicanos en los empenajes³ de los aviones.

A mediados de los 90's, lanza su página de Internet e integra a su flota el primer avión Boeing 757, formaliza su alianza con United Airlines e inicia los vuelos en código compartido⁴. Se crea la Fundación Mexicana de Aviación I.A.P.⁵, para dar atención a los hijos discapacitados del personal. Se establece el servicio de clase ejecutiva y se comienzan a operar los vuelos en código compartido con Lufthansa.

³Significa: Cola del avión. Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado, Selecciones del Reader's Digest, tomo 1, pág. 322, Madrid, 1970.

⁴Del término en inglés "Code Share". Ref. [1]

⁵I.A.P., las siglas significan, Institución de Asistencia Pública. Ref. [4]

En 1999 Mexicana comienza un año favorable al ser elegida por su Santidad Juan Pablo II, como la aerolínea oficial para su traslado de México a San Luis Missouri, en su cuarta visita pastoral a México. En ese mismo año entra en operación el programa de asistencia a familiares en caso de accidente aéreo y se consolidan las alianzas con Air Canada, Varig y Air New Zealand.

Entra en operación el simulador para equipo Airbus A-320, primero en su tipo en Latinoamérica, que cumple con los requisitos y estándares de certificación para los adiestramientos iniciales y recurrentes de Grupo de Pilotos, bajo un equipo de instructores-asesores altamente calificados y reconocidos por la Airbus Industries. La Base de Mantenimiento de Mexicana recibe la certificación JAR-145 de la Joint Aviation Authorities, como taller autorizado a escala mundial para dar servicios de mantenimiento a equipos de matrícula europea.

En Julio del 2000, Mexicana de Aviación consolida su participación en el proceso de globalización con su incorporación oficial a la alianza mundial más importante: Star Alliance. Actualmente, por la preferencia de sus pasajeros, que ascienden a más de 8 millones anualmente y gracias al esfuerzo de su personal, Mexicana de Aviación ofrece una amplia gama de productos y servicios, una red de más de 800 destinos con un servicio de clase mundial.

En la búsqueda de nuevos mercados, Mexicana de Aviación se ha unido a diversas asociaciones, entre las que destaca Western Union en los Estados Unidos y Canadá, convenio que les ofrece a los pasajeros que no cuentan con tarjeta de crédito para la compra inmediata de boletos de avión con opción de pago en cualquier oficina de esta importante empresa. Asimismo, con el fin de ampliar la gama de beneficios se creó la alianza con MasterCard Internacional, empresa líder en su ramo a nivel mundial, que ofrece a sus clientes la posibilidad de acumular puntos en el Programa de Viajero Frecuenta de Mexicana con cualquiera de sus compras.

Durante el año 2001, Mexicana de Aviación celebra las primeras ocho décadas de transportar sueños, que le permiten ser una aerolínea de vanguardia con visión de futuro. A fines de enero surcaron los cielos los primeros Airbus A319. Estos equipos representan ventajas operativas y comerciales para la empresa Mexicana de Aviación, ya que por su diseño aerodinámico, menor tamaño y peso, así como la misma capacidad de combustible que el Airbus A320, cubre rutas más largas sin escalas.

Mexicana dice adiós a los Boeing-727, el 30 de mayo el Durango matrícula XA-MEE realizó su último vuelo de itinerario, cubriendo la ruta MTY-MEX. De esta manera, se cierra un ciclo del avión que fuera símbolo del esplendor de Mexicana en la década de los años 70's. Como parte de las acciones planteadas para el crecimiento y consolidación de la empresa Mexicana de Aviación y después de casi 4 años de operaciones, el 13 de Noviembre en Frankfurt Alemania, se acordó dejar de pertenecer a Star AllianceTM a partir del 1° de Abril de 2004. El 18 de Febrero del 2002, Mexicana de Aviación inicia operaciones en código compartido con Copa Airlines. Esta línea, líder del mercado, tiene más de 55 años de experiencia, vuela a 29 destinos y opera el Hub⁶ de las Américas, uno de los más eficientes y exitosos centros de conexión en Latinoamérica, ubicado en el aeropuerto de la ciudad de Panamá.

Mexicana de Aviación se convierte en la primera línea aérea en proporcionar vuelos a Buenos Aires, Argentina sin escalas desde la Ciudad de México, gracias a la adquisición de un equipo Boeing 767. Refuerza su compromiso de servicio firmando convenios bilaterales con dos de las líneas aéreas más importantes del Mundo: American Airlines y la española Iberia. Una vez más se ratifica el compromiso de ofrecer a los pasajeros la flota más moderna del mundo al anunciar la sustitución de los aviones Fokker 100 por Airbus A318, los aviones comerciales de la más reciente producción a nivel mundial. Su presentación oficial se realizó el 16 de noviembre del 2002. Cuentan con una capacidad de 100 pasajeros, 12 de ellos en clase ejecutiva.

⁶ La palabra Hub significa: centro, origen, concentrar. Diccionario práctico inglés-español, Cortina, McGraw Hill, México DF, 1998, pág. 382.

Con esta adquisición Mexicana se convierte en la primera línea aérea de América Latina en operar este tipo de avión, que brinda viajes más cómodos y confiables a los pasajeros, así como en contar con una familia completa de A320, A319 y A318 . Logrando la edad promedio de flota de seis años.

Mexicana se convierte en la primera aerolínea mexicana en expedir E-TKT o Boleto Electrónico. Además implanta el concepto Ticketless⁷, que consiste en la realización del proceso de reservación, compra y adquisición del pase de abordar de forma automatizada sin tener que acudir a mostradores.

En Febrero del 2003, Mexicana lanza su nueva campaña de publicidad “La primera siempre será la primera” (Ref. [1]), considerando como premisa fundamental el lugar que siempre ha ocupado en la industria.

El constante cambio y adaptación a los retos de la industria aérea y el incremento de un ambiente cada vez más competitivo, ha permitido un análisis de la imagen, buscando homologar, actualizar y revalorar los distintos componentes que proporcionan identidad a la marca. En Marzo del 2003, Mexicana de Aviación da a conocer la nueva imagen que portarán los aviones, con la que añade valor a la marca, ofreciendo modernidad, vanguardia e innovación. Se eligió el azul corporativo y el isotipo, águila, magnificando la marca, que se completa en la mente de nuestros consumidores y la cual representa a toda la organización.

El 1° de Julio del 2004 inicia operaciones Click de Mexicana, el nuevo concepto de línea aérea de bajo costo, que viene a revolucionar la aviación mexicana, al ser la primera línea aérea que ofrece tarifas bajas todo el tiempo volando con los más altos estándares de calidad. A través de su sitio web opera con un sistema que hace más fácil la compra de boletos y acceso directo al vuelo, por Internet.

⁷ Significa: Boleto fácil. Ref. [3]

En Octubre del mismo año, se concluye el compromiso de renovación del equipo de vuelo con la sustitución de los últimos F100 por Airbus A318, para integrar la flota más moderna del mundo, con una antigüedad promedio de 6 años. Con ello el equipo de vuelo queda integrado en más de un 90% por equipo de la familia Airbus A320, los aviones de un pasillo con la cabina más ancha y que ofrecen mayor comodidad a nuestros pasajeros.

Se concluye el año 2004, con una noticia trascendental para todos en el país y a nivel empresarial, que después de diez años de pertenecer al sector público, Grupo Mexicana de Aviación pasa a manos de la iniciativa privada al ser adquirida por un grupo de inversionistas encabezado por el Sr. Gastón Azcárraga, quien dirige uno de los consorcios hoteleros de mayor prestigio e importancia en México y América Latina.

La International Air Transportation Association, IATA, otorgó en el año 2005 a Mexicana de Aviación la certificación del registro IOSA de su programa de seguridad operacional, que se entrega a las aerolíneas que han cumplido satisfactoriamente con los más altos estándares internacionales. El programa IOSA es una auditoria estandarizada que evalúa la gestión operativa y los sistemas de control de las aerolíneas.

El 1° de Julio del 2006, Click de Mexicana cumple su primer año de operaciones exitosas, acumulando un total de 30,826 horas de vuelo y transportando alrededor de 1.3 millones de pasajeros.

El 12 de Julio del 2006, Compañía Mexicana de Aviación S.A. de C.V., orgullosamente cumplió 85 años de: brindar el mejor servicio de transporte aéreo a sus clientes y poner muy en alto el nombre de México; ser la primera es un atributo que ciertamente la distingue.

Se renovaron los uniformes de los sobrecargos de Click reflejando un concepto más acorde con la marca. Se buscó proyectar una mayor frescura y modernidad, a la vez de mostrar con claridad los colores corporativos, que identifican a Click de Mexicana.

Se renueva la imagen de mexicana.com, ahora el sitio de Internet cuenta con un nuevo diseño, más eficiente en su navegación, para realizar compras con mayor eficiencia y rapidez. En Mayo del 2007, Mexicana de Aviación patrocinó el certamen Miss Universo 2007, como línea aérea oficial, en el cual tuvo la oportunidad de llevar a las concursantes a distintos destinos de nuestro país y promoverlo a nivel internacional.

2.2. Codificación y Decodificación.

Los *procesos de codificación*, entonces, constituyen procedimientos operativos en virtud de los cuales se seleccionan *mensajes y referencias*, a fin de producir una transmisión de señales por cuyo uso se pueda establecer una interacción con un destinatario; mientras que los *procesos de decodificación* constituyen procedimientos operativos en virtud de los cuales, primero, se identifican los *mensajes* o expresiones de un *código* establecido de comunicación y, después, las *referencias* a través de las cuales se participa de una interacción iniciada por un emisor o codificador.

2.2.1. El Sistema Easy Going.

El propósito de este trabajo de tesis (elaboración de guía rápida del usuario para el área de servicio a clientes y reservaciones de Mexicana de Aviación) se basa en el sistema que lleva por nombre “Easy Going”⁸. Programa de computación diseñado especialmente para la empresa Mexicana de Aviación el cual se encuentra dividido en 5 módulos:

- Reservaciones
- Boarding (abordaje).
- Check-in (registro).
- Control.
- Sales (ventas).

⁸ “Easy Going”, programa propiedad intelectual de Mexicana de Aviación, Versión 5.0, México DF, Agosto 2007.

El personal autorizado a utilizar el sistema Easy Going, debe contar con una firma electrónica de acceso autorizada, la cual debe ser *personal, confidencial e intransferible*, ésta identifica todas las acciones efectuadas por la persona que ingresa y utiliza el sistema. La firma está formada por cuatro caracteres numéricos y dos alfanuméricos, seguida de la función asignada a cada persona en clave, ejemplos: 1061FD/GS ó 7242NR/GS.

El sistema Easy Going se encuentra instalado por default en su terminal de computadora de la empresa. Esto quiere decir que una vez que usted encienda su equipo, el programa aparecerá en la pantalla de inicio de Windows, como un icono de acceso directo. Para lo cual para entrar al sistema se deben dar dos click con el botón izquierdo del ratón, en dicho icono el cual tiene el mismo nombre que del programa (Easy Going) con el logo de Mexicana de Aviación. Al módulo de reservaciones se entra una vez que hemos ingresado la contraseña electrónica (comúnmente se le llama “acción de firmarse”) y se haya seleccionado la opción de “*Reservations*” contenida en el combo desplegable llamado “*Modules*” (módulos) del cuadro de diálogo de ingreso al sistema Easy Going. Teniendo la opción de acceder a 5 sesiones independientes, correspondientes a las 5 áreas de trabajo mencionadas anteriormente.

Las funciones que se pueden desarrollar son ocho, todas diferentes entre sí, y cada una identificada con una clave para desarrollar distinta labor, según el ligar o tipo de trabajo que sea necesario. Las funciones y sus claves son:

- SU Supervisor.
- GS Agente de reservaciones y boletos.
- PD Agente de tráfico.
- TR Rechazo de mensajes.
- TA Entrenamiento.
- RC Agente del centro de control de reservaciones.
- AS Agente de ventas.

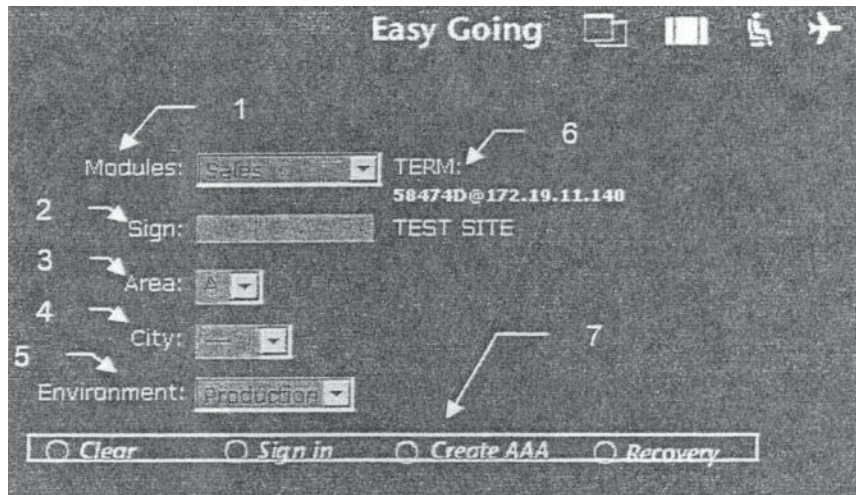


Fig. 2.7 Cuadro de diálogo de ingreso al sistema Easy Going. (Ref. [1])

Núm. Ref.	Concepto	Descripción
1	Modules/Módulos	Seleccionar el módulo a ingresar, por ejem: para ventas, seleccionar la opción “sales” del combo desplegable.
2	Sign/Firma	Ingresar la firma electrónica, debe llevar el siguiente formato: XXXXAA/GS.
3	Area/Área	Es el área de trabajo en la que se desea ingresar siempre dejar en A.
4	City/Ciudad	Ciudad en la que radica la computadora que por lo general se le asigna la clave (CRU).
5	Environment/Ambiente	Área de trabajo (producción o prueba).
6	Term/Término	Número de terminal y dirección IP de la terminal.
7	Botones de acción	Se compone de las acciones tales como: Clear: Borrar, Sign-in: Firmarse, Create AAA: Recrear la ciudad virtual de la terminal, Recovery: Acción de firmarse y recuperar una reservación.

Tabla 2.7 Descripción de los campos y botones de acción del cuadro de dialogo de ingreso al sistema. (Ref. [1]).

2.2.2. Menú principal y auxiliar.

Al ingresar al sistema Easy Going, aparecerá la pantalla de inicio en donde se encuentra el menú principal y el menú auxiliar, así como sus diferentes funciones.

El menú principal se encuentra en la parte superior de la pantalla de inicio y el menú auxiliar se encuentra en la parte izquierda de la pantalla, tal como se muestra en la siguiente ilustración, Fig. 2.8. El menú principal consta de 4 funciones ó botones de acción los cuales son los siguientes: “Availability” (disponibilidad), “Booking” (reservaciones), “Pricing” (cotizaciones) y “Sales” (ventas). El menú auxiliar contiene 18 funciones, de las cuales en el presente trabajo de tesis sólo se mencionarán las más importantes y serán descritas más adelante en los capítulos posteriores a éste Capítulo II.

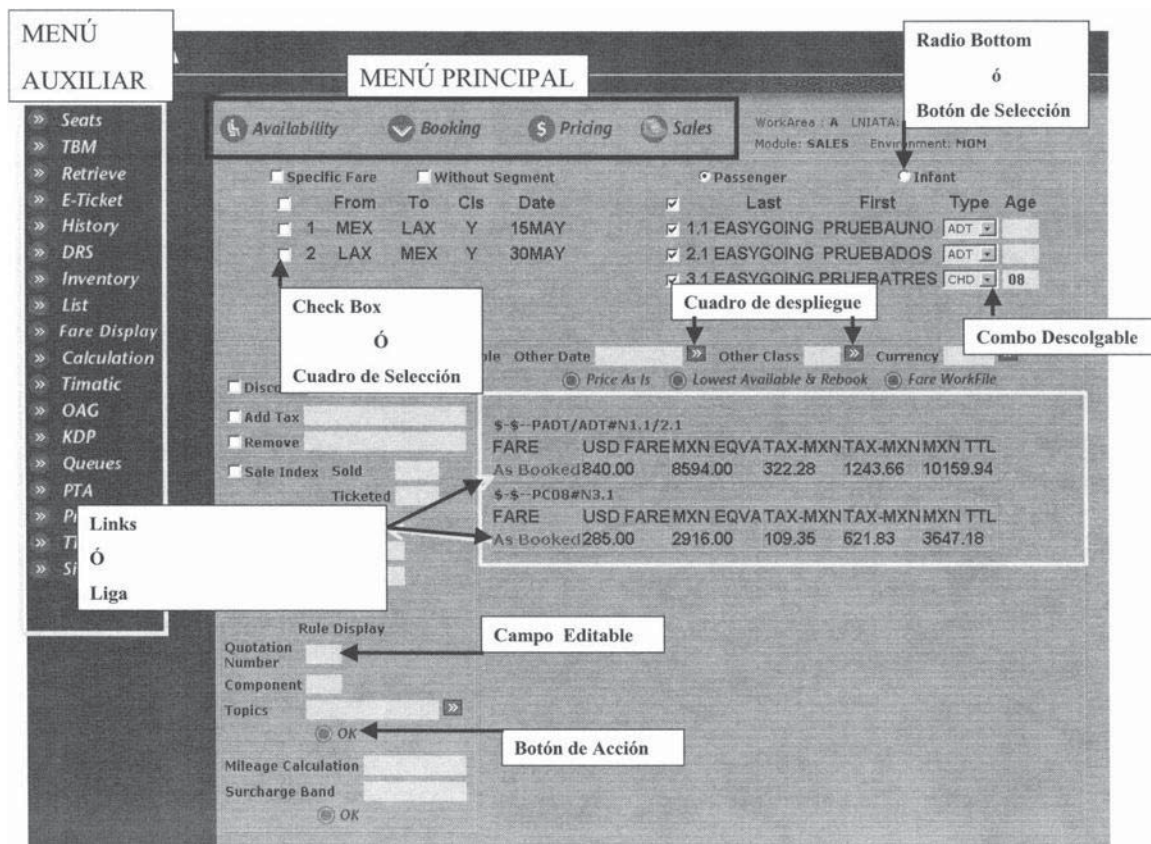


Fig. 2.8 Pantalla principal de inicio del sistema Easy Going. (Ref. [1])

2.2.3. Función Codificación.

Dentro de las funciones del menú auxiliar, se encuentra la liga de *Calculation* (cálculos), en la cual al ingresar existen diferentes opciones tales como:

- *Calendar* (calendario).
- *Codification* (codificación).
- *Calculus* (cálculo).

La opción codificación, codifica y decodifica claves de países, ciudades y aerolíneas, según se elija en el combo desplegable y dependiendo también de la información que se ingrese en el campo editable correspondiente. Por ejemplo si requerimos conocer el código internacional para el aeropuerto de la ciudad de Buenos Aires, Argentina, deberemos seleccionar en el campo de opción el concepto City (ciudad), y en el campo Text/code, se deberá teclear la palabra Buenos Aires, dando como respuesta o resultado, el código “EZE” el cual corresponde para la ciudad en cuestión. Esta opción es muy importante porque aquí podemos checar todos los códigos de todas las ciudades, países y aeropuertos a nivel mundial, para poderlos utilizar en los siguientes procesos de este sistema electrónico de información, tal como se muestra en la figura. 2.9.



Fig. 2.9 Cuadro de diálogo que aparece al ingresar a la función “*Codification*”. (Ref. [1])

2.2.4. Función Cálculo.

Al ingresar a esta función se podrá observar que se despliegan a su vez seis opciones más, de las cuales “*Local Time*” es la primera. Esta opción calcula la hora local de cualquier ciudad del mundo en relación a otra ciudad de cualquier otra parte del mundo.

Por ejemplo la hora local en la Ciudad de México es 10:00 P.M., y se requiere conocer la hora en Londres, Inglaterra. La respuesta que se debe obtener del sistema, es que en Londres son las 4:00 A.M., o sea una diferencia de 6 horas. Y así sucesivamente podemos conocer el horario de cualquier parte del mundo con el objeto de consultar el itinerario de las rutas de vuelo los clientes.

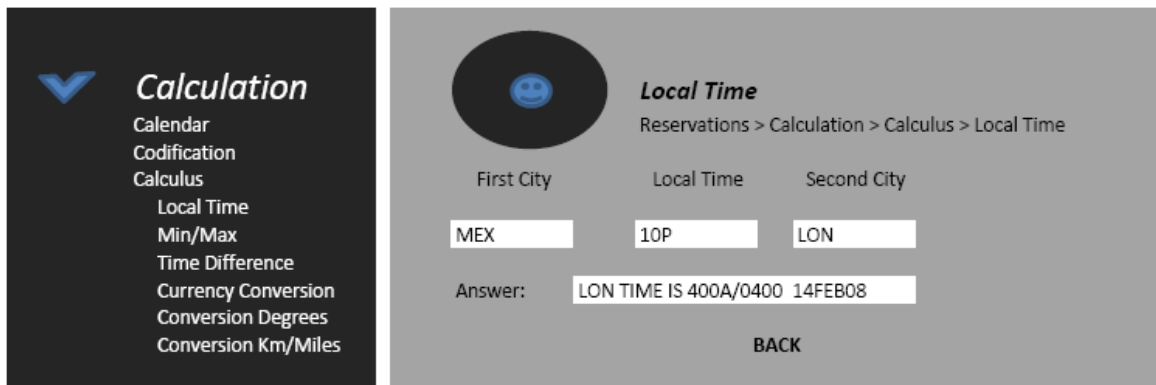


Fig. 2.10 Cuadro de dialogo que aparece al momento de ingresar a la función “*Calculus*”.

(Ref. [1])

La siguiente opción es *MIN/MAX*, ingresando a esta ventana se puede realizar el cálculo de las fechas de estadía mínima, máxima y de pre-compra que ofrece el sistema. Esto quiere decir que se debe ingresar en el campo editable correspondiente la fecha actual o elegida por el pasajero para realizar el viaje en avión, y a continuación los días de anticipación de pre-compra del boleto de avión también elegidos por el cliente, así como los días mínimos y máximos de estadía en el lugar de destino. La respuesta deberán ser las fechas del calendario para cada evento.

Otra opción es la función “*Time Difference*”, que calcula la diferencia de horarios entre 2 ciudades. Por ejemplo: se desea conocer el número de horas de diferencia entre la ciudad de México y la ciudad de Los Ángeles, California. Se deberá ingresar la información que solicita el sistema y el sistema nos dará como respuesta que la diferencia de horario entre ambas ciudades es 2 horas una con respecto a la otra.

Otra función que también se tiene es la función de “*Currency Conversion*”, que ayuda a realizar operaciones de conversión de moneda, ejemplo de moneda nacional (MXN, clave en el sistema para pesos mexicanos) convertirla a euros (EUR, según el tipo de cambio vigente). Otra opción que a lo mejor pudiera resultar al irrelevante es la función de “*Conversion Degrees*”, que convierte magnitudes de grados Centígrados a grados Fahrenheit y viceversa. Por último se tiene la función “*Conversión Km/Miles*” que sirve para la conversión de magnitudes expresadas en kilómetros a magnitudes expresadas como resultado por el sistema en millas, por ejemplo 100 kilómetros equivalen a 62.14 millas.

CAPÍTULO III

DISPONIBILIDAD E ITINERARIOS

3.1. Disponibilidad.

Definición: Disponibilidad es la probabilidad que tiene un sistema de ser usado con total cumplimiento de sus prestaciones. También es garantizar que los recursos estén disponibles cuando se necesiten. Situación del militar que sin hallarse de servicio o en horas de servicio, puede ser llamado en cualquier momento para que acuda a los cuarteles en caso de cualquier emergencia que así lo requiera. Dícese del material y equipo que se encuentra disponible para poder ser usado en cualquier momento. Es la fracción de tiempo en que un sistema o un equipo opera adecuadamente; en equipos modernos, este indicador debe ser superior al 99.9%, lo cual representa, en promedio cerca de 45 minutos fuera de servicio en cada mes de operación. La disponibilidad de la información se refiere a la seguridad que la información pueda ser recuperada en el momento que se necesite, esto es, evitar su pérdida o bloqueo, bien sea por ataque doloso, mala operación accidental o situaciones fortuitas o de fuerza mayor. Datos siempre disponibles sin que haya desbordamiento o caída de la información.

3.1.1. Despliegue de disponibilidad.

La pantalla de “*Availability*” (disponibilidad) proporciona información de los 365 días del año sobre el itinerario y asientos disponibles de un determinado vuelo, para un par de ciudades específicas.

Existen dos formas para solicitar y confirmar segmentos aéreos:

- Por disponibilidad.
- Por segmento.

Para solicitar disponibilidad o venta por segmento para una reservación (PNR)⁹, primeramente es muy importante y necesario estar seguro de no tener ninguna reservación abierta, para esto hay que dar un click en el icono del menú principal denominado “Booking”¹⁰ para que en caso de estar en la pantalla activa de reservaciones poder regresar automáticamente a la pantalla de disponibilidad (*Availability*).

Cuando se requiera hacer un cambio a una reservación y se revisen las disponibilidades de otros vuelos o fechas, es importante tener desplegada la reservación que se desee modificar. En la siguiente tabla 3.1, se describen los principales segmentos y campos de acción de la pantalla de disponibilidad de Easy Going.

Número	Concepto	Descripción
1	Received/Recibido	Campo editable mandatario, se ingresa el nombre y apellido del pasajero.
2	Availability/Disponibilidad	Ingresar la información de la disponibilidad que se desea consultar: ciudad origen y destino, fecha, clase, aerolínea, número de vuelo, horario, ciudad de conexión.
3	Botones de acción	Availability: despliega la disponibilidad. Itinerary: despliega el itinerario.
4	Total passengers/Total pasajeros	Campo editable para indicar el número de pasajeros.

Tabla 3.1 Descripción de los campos de acción de la pantalla de disponibilidad. (Ref. [1])

⁹ PNR, siglas en inglés de “Passenger Name Record”, que quiere decir: Nombre o clave de registro del pasajero. Ref. [1]

¹⁰ “Booking”, significa: Reservación. Diccionario práctico Inglés-Español, Cortina, McGraw Hill, México DF, 1998, pág. 298.

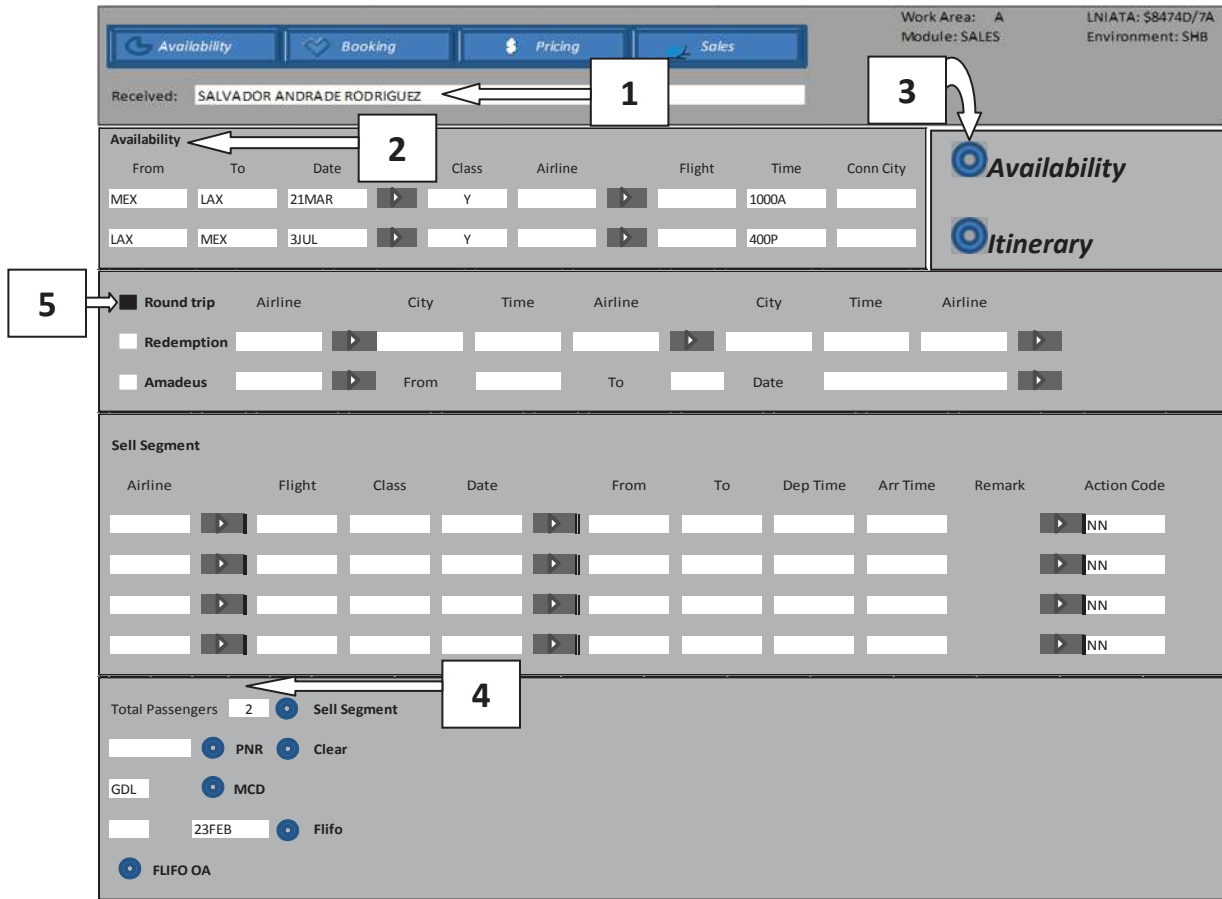


Fig. 3.1 Pantalla de disponibilidad (*Availability*). (Ref. [1])

Date: Sun, 15OCT ALTERNATE SERVICE												
Sell Segment	Flight	Class	Total Passengers	Departing City	Arriving City	Departing Date & Time	Arriving Date & Time	Aircraft	Stop Over	Time	Action Code	Fare
<input type="text"/>	MX 371	y	<input type="text"/>	MEX	CUN	755A	1000A	320	0	T205	NN	FARE DISPLAY

Class	C	A	D	I	R	Y	P	B	M	S	H	Q	K	V	W	L	G	E	T	X	N
Seats/Food	9	9	9	9	2	9	4	9	9	9	9	9	7	5	4	4	1	0	3	3	2

Change Pax <input type="text"/> <input checked="" type="radio"/> OK	Insert After <input type="text"/> <input checked="" type="radio"/> OK		
<input checked="" type="radio"/> Update	<input checked="" type="radio"/> ARNK	<input checked="" type="radio"/> X-Segment	<input checked="" type="radio"/> Ignore
<input type="radio"/> By Date or City <input type="text"/>	<input type="radio"/> By Page <input type="text"/>	<input type="radio"/> Round Trip <input type="text"/>	<input type="radio"/> See More Availability
<input checked="" type="radio"/> Availability			
<input checked="" type="radio"/> Clear			

Fig. 3.2 Pantalla de despliegue de disponibilidad y venta por segmentos. (Ref. [1])

Concepto	Traducción	Descripción	Ejemplo
Sell segment	Venta por segmento	Selecciona el segmento.	1
Flight	Número de vuelo	Clave de aerolínea y número de vuelo.	MX371
Class	Clase	Código de reservación.	Y
Total passengers	Total de pasajeros	Número de pasajeros a reservar.	01
Departing City	Ciudad de partida	Lugar de origen del vuelo.	MEX
Arriving City	Ciudad de llegada	Lugar de arribo del vuelo.	CUN
Departing Date & Time	Fecha y hora de partida	Hora de salida. La hora se maneja en tiempos locales de la ciudad de salida.	755 A
Arriving Date & Time	Fecha y hora de llegada	Hora de llegada. La hora se maneja en tiempos locales de la ciudad de llegada.	1000 A
Aircraft	Tipo de avión	Equipo que opera la aerolínea para determinado vuelo.	A320 (Airbus 320)
Stop over	Escala	Indica si el vuelo tiene escalas y cuantas.	0 (cero escalas)
Time	Tiempo	Tiempo de vuelo.	T205
Code	Código	Código de acción para solicitar el segmento.	NN
Fare Display	Despliegue de tarifas	Liga de acción para ver el despliegue de tarifas del par de ciudades.	FARE DISPLAY
Seats	Asientos	Número de lugares disponibles para cada clase.	1C
Food	Comida	Tipo de alimento.	Kosher meal (Comida Judía)

Tabla 3.2 Descripción de los campos de acción de la pantalla de despliegue de disponibilidad y venta por segmentos. (Ref. [1])

3.1.2. Disponibilidad de viaje redondo.

En la figura 3.1 se muestra también como se puede obtener y solicitar la disponibilidad para una ruta de viaje redondo (*Round Trip*). Este tipo de función nos facilita el trabajo a la hora de checar disponibilidad de rutas de viaje ya que se tendrá la posibilidad de visualizar ambos itinerarios de vuelo ida y vuelta. Esto se puede visualizar en la sección de la pantalla de disponibilidad que se encuentra señalada con la flecha y el recuadro número dos. En donde se puede observar que se han ingresado como datos de entrada en los campos editables de ciudad de origen (*From*) y ciudad de destino (*To*), ambas rutas de viaje, esto es ida y vuelta. Por ejemplo: el viaje de ida se define con la ruta MEX-LAX, que significa Ciudad de México-Los Ángeles, California. Y el viaje de regreso se define por la ruta LAX-MEX, que quiere decir Los Ángeles-Ciudad de México. También podemos observar que se ha seleccionado la opción “*Round Trip*” (viaje redondo) en el botón de selección señalada con la flecha y el recuadro número cinco, para que se puedan visualizar ambos segmentos mencionados de esta opción de viaje redondo, en la pantalla de reservaciones (ver Capítulo V).

También se ha ingresado como dato de entrada en el campo editable “*Time*” (hora), el horario deseado por el cliente para realizar sus viajes tanto el de partida como el de regreso. Para este caso se han ingresado dos horarios diferentes, el de partida 1000A y el de retorno 400P. Cabe hacer mención que también se está utilizando el formato internacional utilizado en aeronáutica para definir el tipo de horario, y el formato militar también para el manejo de los dos tipos de horario (ejemplo: 1000A, mil horas antes meridiano, equivalente a las 10:00 hrs. AM formato convencional ó internacional). Como resultado o respuesta del sistema a la acción anterior deberá desplegarse una pantalla muy similar a la mostrada en la figura 3.2, pero doble con dos segmentos de viaje, uno indicando el trayecto de ida y el otro el trayecto de vuelta. En esta pantalla se podrá verificar si realmente las dos opciones visualizadas en el sistema satisfacen por completo las necesidades y requerimientos del cliente, tales como lo son por ejemplo: la fecha, horario del vuelo (partida/llegada), clase, número de vuelo, tipo de aparato (avión) y si el vuelo es directo o con escalas.

3.1.3. Botones de acción de la pantalla de despliegue de disponibilidad.

Tanto para la consulta de disponibilidades de viaje sencillo y viaje redondo, la pantalla de despliegue de disponibilidad, Fig. 3.3. Ofrece una serie de botones de acción o mando, los cuales se resumen y describen a continuación en la tabla 3.3.

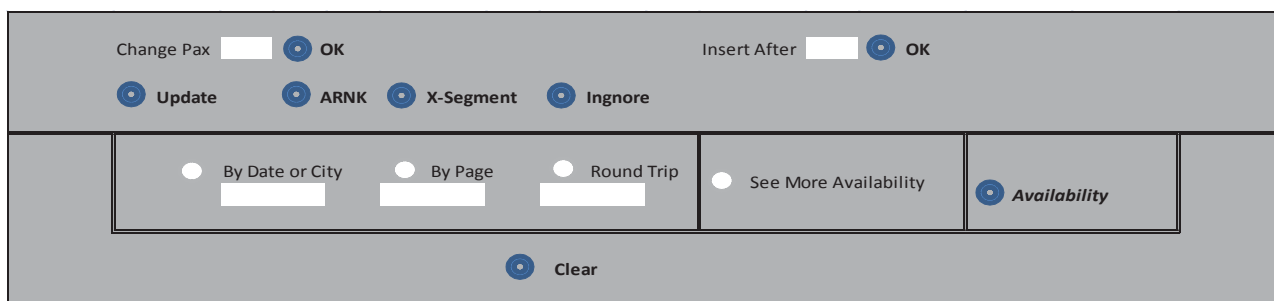


Fig. 3.3 Segmento de botones y campos de acción de la pantalla de despliegue de disponibilidad. (Ref. [1])

Concepto	Traducción	Descripción
Change Pax	Cambio de pasajeros	Cambia el número de pasajeros solicitados, antes de cerrar la reservación.
ARNK	ARNK	Ingresa un ARNK en la reservación (sector no volado).
X-Segment	Segmento seleccionado X	Cancela el segmento seleccionado.
Ignore	Ignorar	Ignora la acción de solicitud.
Insert After	Insertar después	Ayuda a cambiar el segmento de lugar.
By date	Por fecha	Proporciona disponibilidad para otra fecha de la misma ruta solicitada anteriormente.
By page	Por página	Proporciona la disponibilidad por página.
Round Trip	Viaje redondo	Proporciona la disponibilidad de regreso de la solicitud anterior.
Availability	Disponibilidad	Acción para solicitar disponibilidad.

Tabla 3.3 Descripción de funciones de botones y campos de acción de la pantalla de despliegue de disponibilidad. (Ref. [1])

3.1.4. Disponibilidad para una conexión sencilla.

Para solicitar disponibilidad de una conexión sencilla, en la pantalla de “*Availability*”, se deben llenar los campos que se muestran en la figura 3.1, marcados con el recuadro y la flecha con el número dos. Deberá aparecer solamente un segmento para la captura de datos, ya que se trata de un viaje sencillo, además de que en el segmento inmediatamente inferior, deberá mantenerse la opción “*Round trip*”, sin elegir (o sea en blanco). Resultado, el sistema deberá desplegar la pantalla de disponibilidades, con las conexiones existentes (si es que las hay), entre la ciudad de origen y la ciudad de destino de la ruta de viaje elegida por el cliente. Por ejemplo, es el caso de un vuelo entre la Ciudad de México y Los Ángeles, California, en la cual el sistema nos indica en la pantalla de disponibilidad que existe una conexión con la ciudad de Guadalajara. O sea que el vuelo no es directo y la ruta sería MEX-X/GDL-LAX.

3.1.5. Venta de segmentos.

La venta por segmentos aplica solamente para cuando se conoce de antemano el número de vuelo, fecha, clase, origen y destino de la ruta del vuelo en específico de que se trate. Una vez que se ha ingresado o capturado esta información en los campos adecuados indicados en la figura 3.1, señalados por el recuadro y la flecha con el número seis, se procede a indicar el número de pasajeros en el campo denominado “*Total Passengers*”, y hay que hacer un click en el botón de selección de venta de segmento “*Sell Segment*”.

3.1.6. Códigos de acción, respuesta y estatus.

Existen tres tipos de códigos: de acción, respuesta y de estatus, en relación a los diferentes segmentos que componen las pantallas de respuesta del sistema Easy Going. A continuación este tipo de códigos se describen de forma concreta en la tabla 3.4.

Código de acción	Descripción
NN	Segmento a solicitud.
GNN	Segmento para solicitar un grupo.
PNN	Segmento para solicitar pases en espacio positivo.
MM	Segmento para solicitar pases sujetos a espacio.
XX	Segmento cancelado.
LL	Segmento en lista de espera para OA ¹¹ .
HK	Segmento confirmado.

Código de respuesta	Descripción
KK	Segmento confirmado.
KL	Segmento confirmado de la lista de espera.
NO	No se tomó acción.
UC	Solicitud rechazada.
US	No es posible la venta.
UU	En lista de espera.

Código de estatus	Descripción
PD	Lista de espera.
PC	Lista de espera pasajero con conexión.
PB	Lista de espera con prioridad y necesita autorización del supervisor.
PA	Máxima prioridad.

Tabla 3.4 Descripción de códigos de acción, respuesta y estatus. (Ref. [1])

¹¹ OA, siglas en inglés de “Other Airline” y su traducción al español es: otra línea aérea. Diccionario práctico Inglés-Español, Cortina, McGraw Hill, México DF, 1998, pág. 283 y 433.

3.2. Itinerarios.

El itinerario contiene los horarios de los vuelos nacionales e internacionales de Mexicana de Aviación, así como de otras aerolíneas con las que se tiene convenio comercial tales como son: Aerocozumel, Aeromar, Aerolitoral, Aeroperú, Japan Airlines, Aeroméxico, entre otros, e información como direcciones de boletos y carga de Mexicana de Aviación en México y en el extranjero.

3.2.1. Introducción.

En la pantalla de disponibilidad (*Availability*), también se puede desplegar el itinerario de la ruta solicitada al seleccionar la opción de itinerario. Se puede hacer el despliegue del itinerario por horario específico. La pantalla de respuesta proporciona la siguiente información:

The screenshot shows a web interface for flight availability. At the top, there is a search bar with the following fields: From (MEX), To (CUN), Date (15OCT), Class (Y), and Airline. Below the search bar, there is a table of flight options. The table has columns for flight number, airline, and time. The flight options are as follows:

Flight	Time	Conn City
1AM3071*	1000A	205
2VW2371*	1000A	205
3MX 371	1000A	205
4MX1065*	1045A	205
5AM 577	1045A	205
6AM3045*	1100A	205
7VW2345*	1100A	205
8MX 345	1100A	205
9VW2353*	1200N	205

At the bottom of the window, there is a 'Close' button.

Fig. 3.4 Pantalla que despliega el itinerario de una ruta de vuelo. (Ref. [1])

Ejemplo	Descripción
15OCT-SUN	Fecha en la que se solicitó el itinerario y día de la semana.
1AM3071*	Primera opción del Itinerario de la ruta y fechas solicitadas.
MEXCUN	Par de ciudades.
755 A	Horario de salida. El campo en blanco de la opción "time", muestra vuelos operando AM, para obtener vuelos después de medio día, es obligatorio anotar "P" (PM), en este campo.
1000 A	Horario de llegada.
320	Equipo que opera el vuelo.
0	Escalas.
205	Tiempo de vuelo.

Tabla 3.5 Descripción de la información contenida en la pantalla de despliegue de itinerario. (Ref. [1])

3.2.2. Itinerario de vuelos.

En la empresa Mexicana de Aviación, existen varios manuales, catálogos, folletos y publicaciones externas que son utilizados para la consulta y apoyo en funciones operativas y administrativas de la empresa. Uno de ellos es el itinerario de vuelos.

Periódicamente Mexicana de Aviación publica un itinerario de vuelos, el cual contiene la información de los vuelos efectivos entre las diferentes ciudades e información de forma general tal como se describe a continuación:

- Contiene información útil para el pasajero como: equipaje, documentación, clase ejecutiva, clase turista, reglamentación de niños e infantes, transportación de mascotas, claves y abreviaturas de ciudades y aeropuertos, etc.
- También contiene información de la ubicación y teléfonos de las oficinas de boletos y de carga de Mexicana de Aviación en todo el territorio nacional, así como en el extranjero.

- Para reservaciones e información en general en México, deberá comunicarse al 01 (55) 59 98 59 58 ó al 01(800) 801 20 10 lada sin costo (Mexicana), y al 01 (55) 22 82 62 62 ó al 01 (800) 112 54 25 lada sin costo (Click).
- Para reservaciones en Estados Unidos, Canada, Alaska, Hawaii y Puerto Rico comunicarse al 01 (800) 531 79 21.

3.2.3. Información de vuelos de Mexicana de Aviación.

A continuación se muestra copia de una hoja de un itinerario conteniendo la información de los vuelos de Mexicana de Aviación, Figura 3.5.

De/From MORELIA (MLM)					A/To MORELIA (MLM)				
DIA	SALE	LLEGA	VUELO	ESCALAS	DIA	SALE	LLEGA	VUELO	ESCALAS
DAY	LEAVES	ARRIVES	FLIGHT	VIA	DAY	LEAVES	ARRIVES	FLIGHT	VIA
A/To CHETUMAL (CTM)					De/From CHETUMAL (CTM)				
1234567	14:35	19:50	MX*4623/MX*7211	MEX	1234567	07:05	10:45	MX*7210/MX*4628	MEX
A/To CHICAGO/O'HARE (ORD)					De/From CHICAGO/O'HARE (ORD)				
1234567	01:25	09:20	MX 174	0	1234567	02:30	10:45	MX 805/MX*4628	MEX
2 6	04:25	13:10	MX 155/MX	808 BJK	1234567	07:55	14:15	MX 803/MX*4522	MEX
1234567	12:35	19:00	MX*4523/MX	802 MEX	1234567	14:20	20:40	MX 801/MX*4624	MEX
6	14:35	01:05+1	MX*4623/MX	806 MEX	1234567	20:10	00:10+1	MX 175	0
2 4	17:25	01:05+1	MX*4627/MX	806 MEX					
1 3 5	17:25	01:25+1	MX*4627/MX	804 MEX					
A/To CIUDAD DEL CARMEN (CME)					De/From CIUDAD DEL CARMEN (CME)				
12345	11:05	15:05	MX*4629/MX*7685	MEX	1234567	08:55	12:15	MX*7680/MX*4622	MEX
1234567	14:35	18:05	MX*4623/MX*7687	MEX	12345	15:30	20:40	MX*7684/MX*4624	MEX
A/To CIUDAD VICTORIA (CVM)					De/From CIUDAD VICTORIA (CVM)				
12345	17:25	21:45	MX*4627/MX*7860	MEX	1234567	06:40	10:45	MX*7861/MX*4628	MEX
A/To COZUMEL (CZM)					De/From COZUMEL (CZM)				
123456	07:45	13:15	MX*4621/MX*7333	MEX	1234567	13:40	20:40	MX*7332/MX*4624	MEX
A/To CULIACAN (CUL)					De/From CULIACAN (CUL)				
1234567	12:35	16:55	MX*4523/MX	424 MEX	1234567	07:00	12:15	MX 429/MX*4622	MEX
12345	17:25	21:35	MX*4627/MX	428 MEX	1234567	13:10	20:40	MX 421/MX*4624	MEX
A/To DALLAS/FT. WORTH (DFW)					De/From DALLAS/FT. WORTH (DFW)				
2 6	04:25	09:35	MX 155/MX*3921	BJK	12345	12:25	17:05	MX 843/MX*4626	MEX
123456	07:45	14:40	MX*4621/MX	844 MEX	1234567	15:40	20:40	MX 845/MX*4624	MEX
A/To DENVER, COLORADO (DEN)					De/From DENVER, COLORADO (DEN)				
123456	07:45	12:30	MX*4621/MX	850 MEX	1234567	13:40	20:40	MX 851/MX*4624	MEX
A/To GUATEMALA (GUA)					De/From GUATEMALA (GUA)				
1234567	11:05	14:35	MX*4629/MX	385 MEX	1234567	07:00	12:15	MX 388/MX*4622	MEX
12345	17:25	22:45	MX*4627/MX	389 MEX	1234567	15:25	20:40	MX 384/MX*4624	MEX
A/To IXTAPA/ZIHUATANEJO (ZIH)					De/From IXTAPA/ZIHUATANEJO (ZIH)				
123456	07:45	11:20	MX*4621/MX*7541	MEX	12345	11:45	17:05	MX*7540/MX*4626	MEX
1234567	11:05	14:30	MX*4629/MX*7543	MEX	1234567	17:25	20:40	MX*7544/MX*4624	MEX
1234567	14:35	17:00	MX*4623/MX*7545	MEX					

Fig. 3.5 Hoja que muestra un itinerario de vuelos de la ciudad de Morelia a diferentes destinos nacionales e internacionales (los itinerarios están sujetos a cambios sin previo aviso). (Ref. [2])

Concepto	Descripción
DE/FROM	Ciudad de origen.
(ACA)	Código IATA de la Ciudad o Aeropuerto de llegada.
A/To	Ciudad de destino.
DIA	Días de operación del vuelo (1.- Lunes, 2.- Martes, 3.- Miércoles, 4.- Jueves, 5.- Viernes, 6.- Sábado, 7.- Domingo).
SALE	Horario de salida del vuelo.
LLEGA	Horario de llegada al destino (+1 indica que la llegada es al día siguiente).
VUELO	Número de vuelo en operación (con * indica que es un vuelo compartido -Code Share-).
ESCALAS	Paradas entre la ciudad de origen y de destino.

Tabla 3.6 Descripción de la información contenida en un itinerario. (Ref. [1])

3.3. Tiempos mínimos de conexión.

El concepto de tiempo mínimo de conexión, es el tiempo que se requiere para que un pasajero pueda documentarse y abordar su siguiente vuelo. En el sistema Easy Going se define, como “MCD”, que son las siglas en inglés de “*Minimun Connect Delay*”, que traducido al español significa: retraso mínimo de conexión. Y su botón de acción se encuentra localizado en la parte inferior de la pantalla de disponibilidad, ver figura 3.6. Antes de oprimir este botón de acción deberemos ingresar el dato de la ciudad de conexión que se desea en el campo editable que se encuentra inmediatamente hacia su izquierda. Una vez que se realiza esta acción, se debe oprimir y dar un click en el botón de acción “MCD” y como resultado aparecerá la pantalla que se muestra en la figura 3.7., ver a continuación. En la figura 3.7 se indica el tiempo mínimo de conexión que se debe tomar en cuenta, los demás datos son excepciones a la regla por diferentes causas.

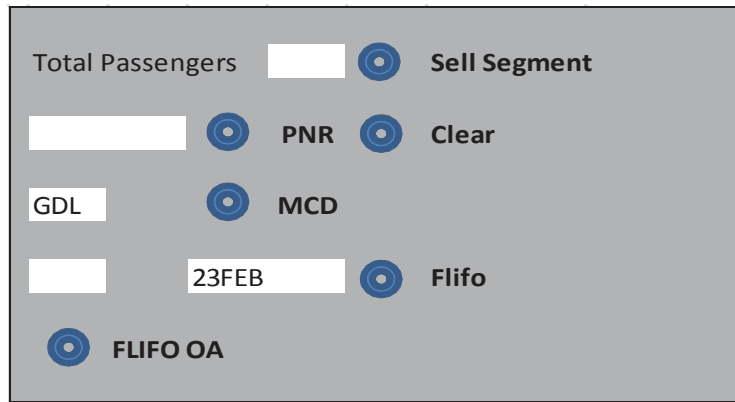


Fig. 3.6 Segmento de la pantalla de disponibilidad con la función de tiempo mínimo de conexión. (Ref. [1])

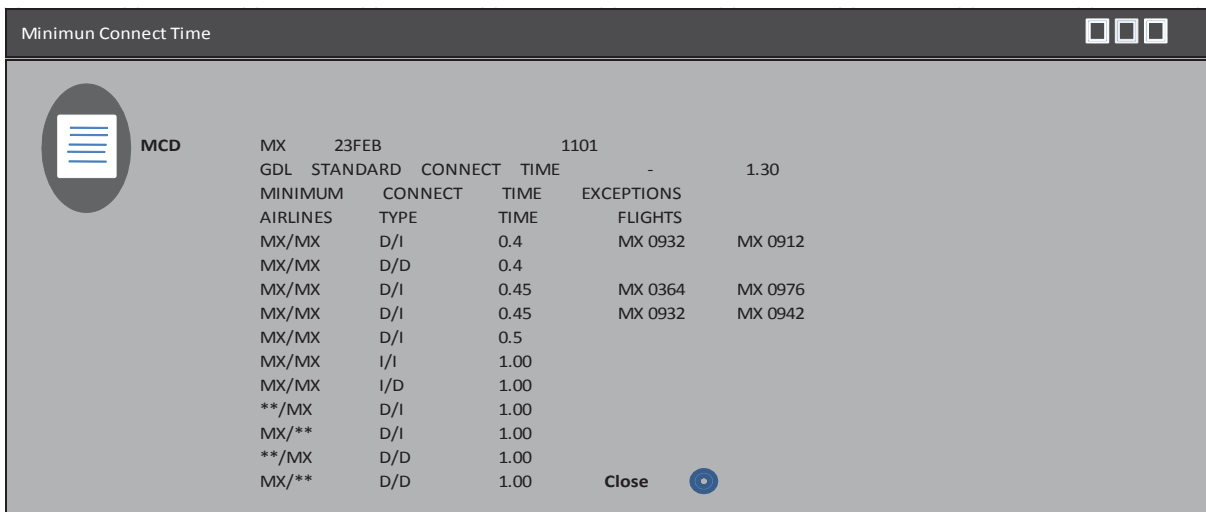


Fig. 3.7 Despliegue de pantalla de tiempos mínimos de conexión (MCD). (Ref. [1])

Concepto	Descripción
MX	Línea Aérea.
23FEB	Fecha de solicitud del despliegue.
11:01	Hora local del punto de conexión.
GDL	Ciudad de conexión.

Tabla 3.7 Descripción de la información contenida en la pantalla de despliegue de tiempos mínimos de conexión. (Ref. [1])

Concepto	Descripción
STANDARD CONNECT TIME 1.30/Tiempo de conexión estándar 1.30	Tiempo estándar para realizar cualquier conexión (1 hrs. 30 minutos).
MINIMUM CONNECT TIME EXCEPTIONS/Excepciones tiempo mínimo de conexión	Excepciones al tiempo mínimo estándar de conexión.
AIRLINES/Aerolíneas	Línea aérea que inicia el primer tramo/línea que continúa los tramos siguientes. (** Significa que este tiempo aplica para diferentes aerolíneas).
TYPE/Tipo	Tipo de vuelo: D: Doméstico/Nacional. I: Internacional.
TIME/Tiempo	Tiempo necesario para realizar la documentación y abordaje al siguiente vuelo.
FLIGHTS/Vuelos	Vuelos específicos que aplican el tiempo mencionado.

Tabla 3.7 Descripción de la información contenida en la pantalla de despliegue de tiempos mínimos de conexión. (Ref. [1])

CAPÍTULO IV

TIPOS DE PASAJEROS

4.1. Pasajeros normales.

Para efectos de la industria de la aviación, los pasajeros que se transportan vía aérea, son clasificados de la siguiente forma:

- Pasajeros normales para su cotización.
- Pasajeros especiales para su documentación.

A continuación se muestra la tabla 4.1, en donde se muestran las diferentes clasificaciones denominadas básicas o más comunes de los tipos de pasajeros que se manejan en la actualidad en todas las aerolíneas del mundo.

Pasajero	Descripción	Costo
Adulto	Es cualquier persona mayor de 12 años en adelante.	Tarifa vigente al momento de realizar el viaje.
Infante	Niño menor de 2 años, sin derecho a ocupar asiento. Nota: En Mexicana de aviación no se permiten infantes sin acompañar. Clave de Infante: INF.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rutas domésticas: \$ 150.00 MXN. (Viaje sencillo). Checar vigencia. ▪ Centro, Sudamérica y Canadá: 10% de la tarifa de adulto. ▪ Estados Unidos: \$ 15.00 USD. (Viaje sencillo).
Menor	Niño mayor de 2 años y menor de 12 años. Clave de menor: CHD.	Según la reglamentación de la tarifa aplica descuento para los menores.

Tabla 4.1 Descripción básica de los tipos de pasajeros que se transportan vía aérea.

(Ref. [1])

Existen otros tipos de clasificaciones, además de la anteriormente citada, para definir otros dos tipos de pasajeros normales o básicos, tal como se describe a continuación:

- **Menor sin acompañar**: Es el pasajero mayor de cinco años y menor de 18 años, que realiza el viaje sin la protección de sus padres, tutores o cualquier otra persona mayor de dieciocho años que se responsabilice del menor de edad. La clave que se utiliza en sistema Easy Going para un menor sin acompañante es: UM (unaccompanied minor).

El costo que aplica para este tipo de pasajero corresponde a la tarifa que corresponde al momento de efectuarse la transacción, más el cargo por transporte de menor sin acompañar, ya que requiere de cuidado especial.

Nota: En vuelos con destino hacia Canadá, solo se transportarán menores sin acompañante en vuelos operados por Mexicana de Aviación.

- **Pasajero senecto**: Es el pasajero o aquella persona mayor de 60 años ó más y se le podrá dar tratamiento si así lo requieren ellos mismos o los familiares, como un menor sin acompañar. Esto es, que la aerolínea le asignara cuidado especial por medio del personal a cargo y la tripulación de la aeronave. La clave del sistema para cotizar este tipo de tarifa es: YCD. El costo que se deberá cobrar para este tipo de pasajero será la especificada en la tarifa aplicable al momento de realizarse el viaje. También aplica un descuento del 10% para este tipo de pasajeros. Tiene derecho también a ir con un acompañante a quien también se le aplicará el mismo descuento. También aplica para este tipo de pasajero el cargo que se cobra como si fuese la tarifa aplicable por transporte de menor sin acompañar.

4.2. Pasajeros especiales.

A continuación se da una descripción de la clasificación de los tipos de pasajeros especiales que manejan las líneas aéreas en la actualidad.

- **Pasajeros en silla de ruedas**: Dentro de la categoría de pasajeros especiales se tiene en primer lugar a los que viajan en silla de ruedas. Es aquel pasajero que requiere de una silla de ruedas para poder movilizarse ya sea de forma total o parcial. Dentro de esta categoría tenemos tres tipos, que se describen a continuación:

Código WCHR¹² (Silla de ruedas para rampa).

Es el pasajero puede ascender y descender escaleras y puede llegar a su asiento por sí mismo, pero no puede caminar grandes distancias por lo que necesita de la silla de ruedas para poder desplazarse desde el avión hasta la sala terminal y viceversa desde la sala terminal hasta el avión.

Código WCHC¹³ (Silla de ruedas para asiento en cabina).

Es el pasajero está completamente inmóvil y requiere de silla de ruedas para ir desde y hacia el avión. Así mismo debe ser cargado para poder subir y bajar escalones o para ser colocado directamente en su asiento.

Código WCHS¹⁴ (Silla de ruedas para escalera).

Es el pasajero que no puede o no debe ascender y descender escaleras, pero sí puede llegar a su asiento por sí solo.

El costo para todos estos tipos de pasajeros corresponde a la tarifa aplicable al momento de realizarse el viaje.

- **Pasajero sordo (DEAF)**¹⁵: Es toda aquella persona que tiene disminuido totalmente o parcialmente el sentido del oído y deberá especificarse si viaja con perro lazarillo. El costo aplicable para este tipo de pasajeros es la tarifa vigente correspondiente al momento de realizarse el viaje.

¹² "WCHR", siglas en inglés de "Wheel Chair Ramp", Ref. [1] y [3].

¹³ "WCHC", siglas en inglés de "Wheel Chair Cabin", Ref. [1] y [3].

¹⁴ "WCHS", siglas en inglés de "Wheel Chair Stairs", Ref. [1] y [3].

¹⁵ Identificador de pasajero en el sistema "Easy Going" que quiere decir "Sordo", en el idioma inglés. Ref. [1] y [3].

- **Pasajero invidente (BLIND)**¹⁶: Es aquella persona que tiene disminuido totalmente o parcialmente el sentido de la vista y deberá especificarse si viaja con perro lazarrillo. El costo también es la tarifa aplicable al momento de realizarse el viaje.
- **Mujer embarazada**: Se requiere certificado médico del doctor responsable, a partir del sexto mes de embarazo. El certificado deberá tener una vigencia de 7 días a partir de su expedición y deberá establecer que es un embarazo de evolución normal y que el médico se hace responsable de cualquier riesgo. No se permitirá viajar a mujeres embarazadas 7 días antes o 7 días después del parto. El costo se determina aplicando la tarifa vigente al momento de realizarse el viaje.
- **Pasajeros con oxígeno**: A los pasajeros provenientes o con destino hacia EUA, no se les permite transportar tanques de oxígeno. El costo se determina aplicando la tarifa vigente al igual que en los demás tipos de pasajeros especiales.
- **Pasajeros ocupando dos asientos**: Las tarifas aéreas de Mexicana de Aviación normales o de excursión autorizan al pasajero a ocupar solamente un asiento en la clase elegida totalmente pagada. Pero por conveniencia o comodidad del pasajero, existe la posibilidad de solicitar el uso de un asiento adicional, que a su vez se clasifica en:
 - Asiento extra por comodidad ó por pasajeros obesos.
 - Asiento extra para transportar equipaje frágil, voluminoso, instrumentos musicales ó valija diplomática.

El costo en ambos casos se cobrará al 100% de la tarifa aplicable al pasajero por el primer asiento y el 100% de la tarifa aplicada al pasajero por el asiento extra.

Nota: No se cobrará el TUA¹⁷ del segundo boleto y tiene derecho a la franquicia de equipaje.

¹⁶ Identificador de pasajero en easy going que quiere decir "ciego", Ref. [1] y [3].

- **Pasajeros críticos (reos con guardia)**: Mexicana de Aviación podrá transportar prisioneros desde y hacia EUA, desde y hacia el extranjero y dentro de la República Mexicana, acompañados mínimo por un oficial de la ley cuando se trate de prisioneros no peligrosos. Siempre y cuando se hayan hecho los arreglos previos hasta con una hora antes de anticipación del vuelo. El costo que se cobra es el de la tarifa aplicable al momento de realizarse el viaje.
- **Pasajeros con problemas cardiacos**: Son aquellos pasajeros o personas que hayan sufrido un infarto o un accidente vascular cerebral debido a problemas de hipertensión severa, así como padecer de hipertensión arterial severa, no podrán viajar o volar, hasta después de un mes y medio de ocurrido el percance, y los hipertensos en etapa aguda no podrán viajar de ninguna manera. El costo a cobrar al pasajero es la tarifa aplicable al momento de realizare el viaje.
- **Pasajeros inadmisibles (INAD)**¹⁸: Es aquella persona a la que las autoridades migratorias de un país en específico, le niegan la entrada a este mismo, por falta de visa, pasaporte vencido, apariencia personal, insuficiencia de fondos, transporte de drogas, mal comportamiento, infringir la ley, etc. Los costos que se generan para este tipo de pasajeros se describen a continuación: si el pasajero es deportado o se le niega el acceso, y tiene boleto de regreso, no paga nada. Si el pasajero no tiene boleto de regreso, la línea aérea transportadora será la responsable de regresar al pasajero, pero siempre y cuando el pasajero pague el boleto de regreso.
- **Pasajeros deportados (DEPO)**¹⁹: Es aquella persona extranjera a la que se le expulsa de un país, al que ingreso de forma ilegal, o habiendo ingresado de manera lícita se hace posteriormente indeseable al mismo. Los costos que se generan por el transporte de dicho tipo de personas, corresponden a las autoridades del país que

¹⁷ Tarifa de Uso de Aeropuerto. Ref. [1].

¹⁸ "INAD", abreviatura en inglés de, "Inadmissible passenger", Ref. [1] y [3].

¹⁹ "DEPO", abreviatura en inglés de, "Deported passenger", Ref. [1] y [3].

- realiza el rechazo o deportación. El costo del boleto deberá ser cubierto por las autoridades a la tarifa que aplique en el momento que se requiera dicha operación.
- **Pasajeros en camilla, bebés en incubadora y neonatos:** No se permite su transportación en ninguna línea aérea.

4.3. Consulta de rutas.

A continuación en la tabla 4.2, se muestran las rutas de acción a seguir dentro del sistema Easy Going, así como también en el portal corporativo de Mexicana de Aviación en la red de internet. Por medio de estas rutas se logra también acceder de forma fácil y rápida a la información de la clasificación de los diferentes tipos de pasajeros, que se mencionan en la sección anterior 4.2 de este capítulo. En el sistema Easy Going esta información se puede consultar y se puede localizar en la función “*DRS*” que proviene de sus siglas en inglés “*Direct Reference System*”, que significa: sistema de referencia directa. Esta función es la más sencilla de acceder una vez que el usuario se encuentra dentro del ambiente del sistema Easy Going. Esta función pertenece al menú auxiliar que se despliega con la pantalla principal de inicio de Easy Going, y aparece del lado izquierdo de la pantalla de la computadora. Este sistema de referencia directa es como un glosario de términos donde también se puede consultar otro tipo de información de interés para los pasajeros tal como los tipos de impuestos que se cobran, requisitos de documentación y migración, disposiciones para transporte de equipaje, etc.

Una vez que se ha ingresado a internet se puede acceder al portal corporativo de la empresa Mexicana de Aviación, por medio de consultar la siguiente página de internet: <http://portalcorp.mexicana.com.mx>. Es un poco más entretenido ya que hay que ingresar a internet y en algunas ocasiones no hay acceso o hay saturación de la web, pero aún así es igual de sencillo y a continuación se indican las rutas de acceso a la información mencionada anteriormente referente a la clasificación de los diferentes tipos de pasajeros.

Adulto	<p><u>En EASY GOING:</u> EASY GOING>MENÚ AUXILIAR>DRS>MT1/COD/DET</p>
Infante/Menor	<p><u>En EASY GOING:</u> EASY GOING>MENÚ AUXILIAR>DRS>MT1/COD/DET MT1/ATO/AMI</p> <p><u>En PORTAL CORPORATIVO:</u> MENÚ>DIFUSIÓN NORMATIVA>CENTRO DE MANUALES>MANUALES OPERATIVOS>MSPA MANUAL DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS DE AEROPUERTO>PROCEDIMIENTOS DE AEROPUERTO>907</p>
Senecto	<p><u>En PORTAL CORPORATIVO:</u> MENÚ>DIFUSIÓN NORMATIVA>CENTRO DE MANUALES>MANUALES OPERATIVOS>MSPA MANUAL DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS DE AEROPUERTO>PROCEDIMIENTOS DE AEROPUERTO>1109</p>
Menor sin acompañar	<p><u>En EASY GOING:</u> EASY GOING>MENÚ AUXILIAR>DRS> MT1/ATO/AMA</p> <p><u>En PORTAL CORPORATIVO:</u> MENÚ>DIFUSIÓN NORMATIVA>CENTRO DE MANUALES>MANUALES OPERATIVOS>MSPA MANUAL DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS DE AEROPUERTO>PROCEDIMIENTOS DE AEROPUERTO>908</p>
En silla de ruedas, sordo, invidente, neonato, mujer embarazada, con oxígeno, con problemas del corazón.	<p><u>En EASY GOING:</u> EASY GOING>MENÚ AUXILIAR>DRS>MT1/SPG/IC1</p> <p><u>En PORTAL CORPORATIVO:</u> MENÚ>DIFUSIÓN NORMATIVA>CENTRO DE MANUALES>MANUALES OPERATIVOS>MSPA MANUAL DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS DE AEROPUERTO>SERVICIO A PASAJEROS>1109</p>
Ocupando dos asientos	<p><u>En EASY GOING:</u> EASY GOING>MENÚ AUXILIAR>DRS>MT1/GSO/PDA</p>
Reos con guardia	<p><u>En PORTAL CORPORATIVO:</u> MENÚ>DIFUSIÓN NORMATIVA>CENTRO DE MANUALES>MANUALES OPERATIVOS>MSPA MANUAL DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS DE AEROPUERTO>EQUIPAJE>1007</p>
Inadmisibles (INAD)	<p><u>En EASY GOING:</u> EASY GOING>MENÚ AUXILIAR>DRS>MTI/GTI/BPD</p>
Deportado (DEPO)	<p><u>En EASY GOING:</u> EASY GOING>MENÚ AUXILIAR>DRS>MTI/GTI/BPD</p>

Tabla 4.2 Rutas de acceso a la información de tipos de pasajeros en “DRS” de Easy Going y portal corporativo de Mexicana de Aviación. (Ref. [1])

CAPÍTULO V

CREACIÓN DE UNA RESERVACIÓN ELECTRÓNICA

5.1. Pantalla de respuesta de una reservación (PNR).

Una reservación electrónica ó PNR (Passenger Name Record), es un archivo creado en sistema Easy Going por segmentos aéreos y la información específica de cada pasajero. Está también integrada por diferentes tipos de segmentos y campos de ingreso de la información. Unos campos son mandatorios, o sea que, no se puede continuar con la captura de la información restante o simplemente cerrar la aplicación actual, sino se captura la información solicitada en este tipo de campos. El otro tipo de campos son los opcionales, los cuales nos dan la opción como su nombre lo indica de proporcionar dicha información o no. Los campos también pueden tener la característica de ser únicos ó múltiples. A continuación se mencionan los tipos de campos tal como aparecen y que forman parte de la pantalla de creación y captura de una reservación electrónica ó PNR.

➤ Campos mandatorios:

- Segmentos.
- Nombre.
- Teléfono.
- Tiempo límite o boleteado.
- Tour Code (código de tipo de viaje).
- Recibido.

➤ Campos opcionales:

- Remarks (Remarcar).
- OSI (Other Supplementary Information).
- SSR (Special Service Requests).
- Security Contact (Contacto de seguridad).

- Address information (domicilio).
 - Asignación de asientos.
 - Auto y tour.
- Campos únicos: Son aquellos campos que solo pueden ser ingresados solamente una vez (por ejem: recibido, tiempo límite, boleteado).
- Campos múltiples: Son los que pueden ser ingresados en varias ocasiones (por ejem: todos los demás elementos mencionados como campos mandatorios y opcionales).

En el capítulo III, específicamente en la figura 3.1 (pág. 30), se muestra la pantalla de respuesta para poder checar la disponibilidad de las rutas de vuelo solicitadas por el cliente, que ingresa vía electrónica a internet a la página web de Mexicana de Aviación, ó que se comunica directamente vía telefónica desde la República Mexicana ó el extranjero, al Call Center (Centro de contacto) ubicado actualmente en la ciudad de Morelia, Mich., México.

En esta pantalla se mostro que una vez que ingresamos la información correspondiente, deberemos oprimir y dar un click con el ratón, en el botón de acción de “*Availability*” (parte superior de la pantalla de la computadora), acción que nos conduce a otra pantalla de despliegue, donde aparecen todas las opciones de disponibilidad para la ruta o rutas de viaje elegidas por el cliente (ver Fig. 3.2).

Para crear una reservación electrónica ó PNR, es necesario tener ya seleccionados los segmentos aéreos que se quieren reservar para uno o más pasajeros. Una vez que se seleccionan los segmentos de viaje que más convienen a nuestro cliente, es cuestión de dirigirnos hasta la parte superior de la pantalla del menú principal, donde encontraremos el botón de acción que indica la función “*Booking*” (reservación).

Esta función deberá desplegar la pantalla de reservaciones, mediante la cual podremos ingresar los datos de la reservación (PNR). De aquí en adelante nos referiremos regularmente al término “PNR”, para indicar que se habla de una reservación electrónica de Easy Going. Para crear la reservación, se debe capturar la información solicitada por el sistema, ingresando los datos en los campos de la siguiente forma, tal y como se muestra en la pantalla de la figura 5.1 y en la secuencia de pasos que se indica en la tabla 5.1.

Received: ANDRADE RODRIGUEZ SALVADOR

PASSENGERS

Pax Status	Last name	First Name	Pax Type	Age	SSR	Frequent	OA	Message Error
NONE	ANDRADE	SALVADOR	ADT	37	FQTV			-

PHONE

City	Area	Number	Type	Remarks	Message Error
MLM	443	3122708	Home	PLEASE CALL AFTER NOON	-
MLM	443	3170999	NONE	OFFICE PLEASE CALL AFTER 4:00 PM EXT.2548	-

TL/TKT

TL TKT

Type	Time	Date	TL/TKT Remark	Message Error
	800P			-

TOUR CODE: 0

OK Close

Fig. 5.1 Pantalla activa que nos permite la creación de una reservación electrónica (PNR).

(Ref. [1])

Paso	Acción
1	Dar un click en la opción “Booking” de la pantalla principal de Easy Going. Se desplegará la pantalla para el ingreso de información de la PNR.
2	Llenar los siguientes campos de la pantalla: <ul style="list-style-type: none"> • Last Name: Apellido (uno solo). • First Name: Nombre (uno solo). • Pax Type: Tipo de pasajero.

Tabla 5.1 El recuadro muestra la secuencia para la creación de una reservación. (Ref. [1])

Paso	Acción
2	<ul style="list-style-type: none"> • Age: Edad. • Frequent: Número socio Frecuenta. • OA: Clave de Other Airlines. • Phone: Ingresar la clave de la ciudad, el código del área y el número telefónico. • Tiempo límite: Ingresar la hora y la fecha. • Tour Code: Ingresar el código de recorrido. Si no hay, se debe ingresar el número "0".
3	Llenados los campos dar un click en el botón de OK (aceptar).

Tabla 5.1 El recuadro muestra la secuencia para la creación de una reservación. (Ref. [1])

Como resultado, una vez que se llena la pantalla anterior, se despliega la pantalla que se muestra en la figura 5.2, a la cual se le conoce con el nombre de pantalla de respuesta de la PNR. Los campos marcados con una flecha, son ligas de acción para hacer modificaciones en cada uno de estos campos, en caso de haber algún tipo de error.

RECLOC: SIN RECLOC

→ PASSENGERS

Status	Last Name	First Name
1	ANDRADE	SALVADOR

→ SEGMENTS/SEATS/CAR/TUR

AI	Flt	Cls	Date	From	To	Status	Pax	Dep	Arr	Etk	Rmk
1MX	371	Y	15OCT SUN	MEX	CUN	SS	1	755A	1000A	OK	

→ TELEPHONE

City	Area	Number	Type	Remark
1.MLM	443	3122708	H	
2.MLM	443	3170999	N	TOUR CODE 0

→ TIME LIMIT

Time	Date	Remark
800P	20AUG	

PNR Elements ▼

Received: ANDRADE SALVADOR

E ER IR History Q History Clone File
 x-Itin PTA Fare History x-Fare Reduce

Send to Queue


QQQ ▼ Send
 EMBASSY SUITES SAT ▼
 Send

Fig. 5.2 Pantalla de respuesta de la PNR (reservación). (Ref. [1])

Una vez que toda la información está completa y que se está seguro de que la caratula de la reservación electrónica (PNR) no contiene errores, por último hay que grabar y crear la reservación. Para esto se cuenta con dos botones de acción que se encuentran en la parte inferior izquierda de la pantalla de la caratula de la PNR. Estos son “E” (End) y “ER” (End and redisplay), el primero de ellos sirve solamente para grabar y crear la reservación, y cierra la caratula de la función de reservaciones regresando a la pantalla principal de disponibilidades de Easy Going. También asigna un número de clave a la reservación, misma que aparece en la parte superior (centro) en el campo con el nombre de “RELOC.”. El segundo de ellos, (ER) también graba y crea la reservación pero redisplaya nuevamente la pantalla de la reservación de Easy Going esto con el objeto de tomar notar o informar al cliente su número de clave de reservación o también en caso de que se desee hacer alguna corrección a la reservación. Ejemplo: a continuación se muestra la impresión de una reservación (PNR) con su número de clave de registro en sistema.

Print Html Page 1 of 1

Número de clave de registro



Record Display

```

BO4HIT *FQ
1. 1ROSALES/MANUEL 2. 1JAIMES/CHDTERAUL
1 MX 120E 20SEP TH MMLM LAX HK2 605A 735A 20B*20C*
2 MX 129B 12NOV MO LAXM LAX HK2 835P 150A 19A*19B*
POME-
1.MMM16325987*DESPUES DE LAS 6 PM/R443
2.MLML14782369*EXT.456/B443
3.MEX*TOURCODE 0/N000
FARE QUOTE-AUTO PRICED - $-$-PDTW1.1
1 - PSGR 1 ADT
USD418.00 US30.20 AY2.50 XT65.04 TTL515.74
FARE QUOTE-AUTO PRICED - $-$-PC10WN2.1
1 - PSGR 1 C10
USD418.00 US30.20 AY2.50 XT65.04 TTL515.74
TOTAL FARE - USD1031.48
TLT-1000A/25AUG
GEN FAX-
1.SSRPCTCMKHK/FEDERICO MARQUEZ/04433125478.MX.ROSALES/MANUEL
2.SSRPCTCMKHK/FEDERICO MARQUEZ/04433125478.MX.JAIMES/CHDTERAUL
RMKS
1.TICKET IS NON-REFUNDABLE
2.CHANGES ANY TIME CHARGE 100.00USD
    
```

PRINT

Fig. 5.3 Impresión de una reservación (PNR) completa y terminada en sistema Easy Going.

(Ref. [18])

5.2. Campos y segmentos.

Bueno hasta ahora se han venido manejando algunos términos que a continuación se definirán, con el objeto de que al lector no le quede duda y le queden claros este tipo de conceptos utilizados en el lenguaje de la informática y la computación. Uno de estos conceptos es el de “campo editable”. Los campos editables son registros de información que son almacenados en una base de datos. A su vez una base de datos es un almacén de colecciones de datos o hechos relacionados. El ejemplo más fácil y sencillo de una base de datos computarizada, es el de una agenda telefónica. Esta se construye por medio de una tabla bidimensional en la cual cada fila constituye un registro y cada columna un campo que relaciona los datos y la información contenida en esta matriz de información.

Así mismo, un segmento se refiere en este caso, para definir y clasificar un conjunto de registros y campos, de un uso específico o aplicación relacionada en especial. Los campos editables pueden ser del tipo alfanumérico, numéricos simplemente, de fecha u horario, lógicos y binarios. En las siguientes secciones de este capítulo se mencionan y se describen los tipos de campos más importantes en la captura de información relacionada con el sistema de reservaciones y costeo llamado Easy Going, de Mexicana de Aviación.

5.2.1. Campo “Passengers”.

Tal y como se dijo en la sección anterior de este capítulo, en la pantalla de la figura 5.2, se indican por medio de una flecha en color azul, algunos campos de acción. Este tipo de campos sirven para hacer modificaciones, por si en el proceso de captura de la información solicitada por el sistema para la creación de la PNR, se haya cometido algún tipo de error y estos puedan ser corregidos. Por ejemplo, al dar click con el botón izquierdo en la liga “Passengers”, se debe despegar la siguiente pantalla que se muestra en la figura 5.4, que se muestra a continuación.

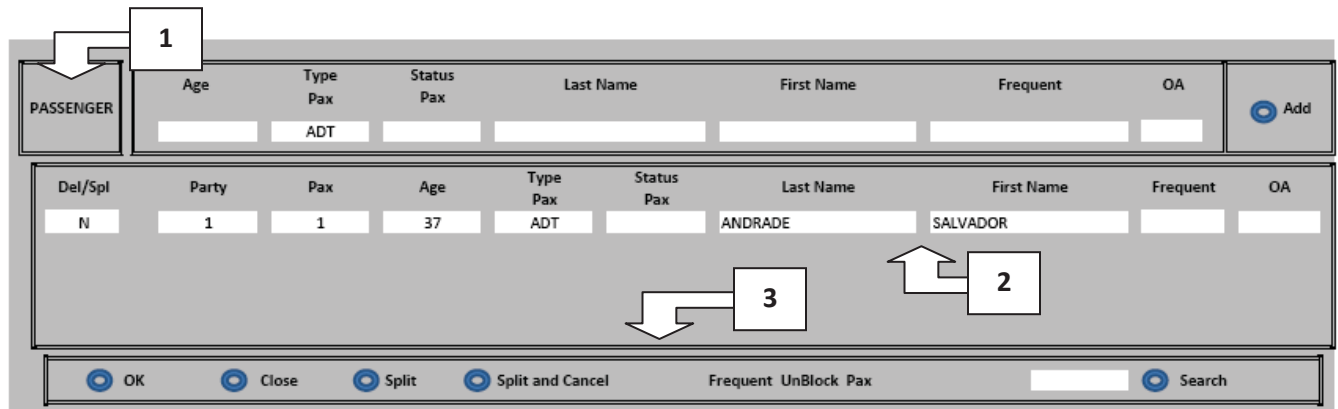


Fig. 5.4 Pantalla de liga de acción del segmento “Passengers”. (Ref. [1])

En la figura 5.4 marcado con el recuadro y la flecha número uno, se indica el segmento mediante el cual se pueden agregar nombres de pasajeros adicionales, ingresando los datos y dando un click en botón de acción “Add” (agregar). Marcado con el número dos se tiene la sección en la que se puede modificar el nombre que se ingreso inicialmente al momento de crear la reservación, esto debido a algún error de de dedo, o de algún otro tipo. Esta modificación se logra sobrescribiendo el nombre correcto, en el campo de apellido “Last Name” y nombre personal “First Name”. También podemos borrar un nombre, e ingresar otro nuevo.

También en la parte inferior se indican con el número 3, los 5 botones y 2 ligas de acción que forman parte de la pantalla, los cuales se enlistan y describen a continuación:

- OK: Acción que acepta los cambios que se han hecho en la PNR.
- Close: Botón que cierra la pantalla.
- Split: Acción para dividir uno o más pasajeros.
- Split and Cancel: Acción para dividir un pasajero y cancelar su reservación.
- Frequent: Liga para ingresar número de socio frecuente.

- Unblock Pax: Liga de acción que permite separar los nombres ingresados en una sola partida.
- Search: Ayuda a buscar un pasajero en esta pantalla, ingresando el nombre ó apellido en el cuadro de texto y dando un click en el botón “Search”.

5.2.2. Segmentos aéreos.

Al activar esta liga de acción, se despliega la siguiente pantalla para hacer modificaciones a los segmentos aéreos elegidos por el pasajero que va a realizar el viaje.

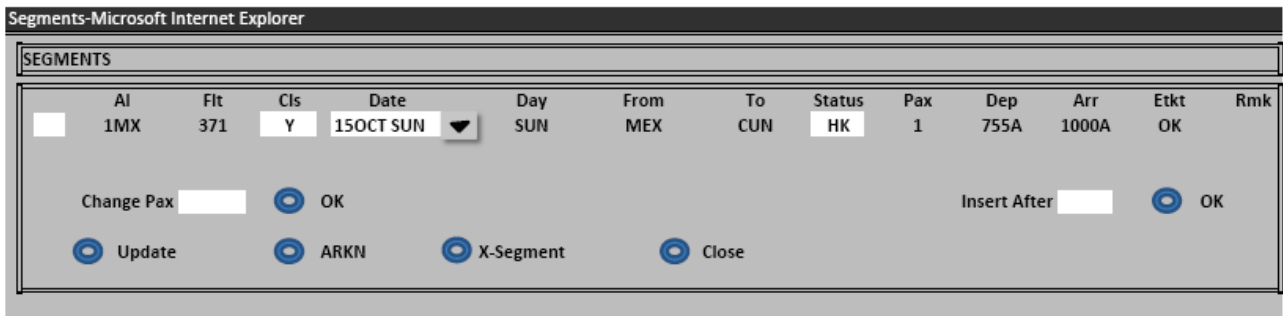


Fig. 5.5 Pantalla activa que muestra la liga de acción “Segments”. (Ref. [1])

Concepto	Descripción
Segments	Seleccionando el segmento se puede cambiar la clase, fecha ye status.
Change Pax	Cambiar el número de pasajeros.
Insert After	Cambiar de lugar el segmento seleccionado.
Up date	Botón de acción para aceptar los cambios hechos en el segmento (clase, fecha y estatus).
ARKN	Botón de acción para insertar un ARNK.
X-Segment	Botón de acción para cancelar un segmento.
Close	Botón de acción para cerrar la ventana.

Tabla 5.2 Descripción de las funciones de los campos y botones de mando de la pantalla “Segments”. (Ref. [1])

5.2.3. Campo “Seats”.

Con ésta liga de acción se puede consultar el número de asiento que se le asignó al pasajero.

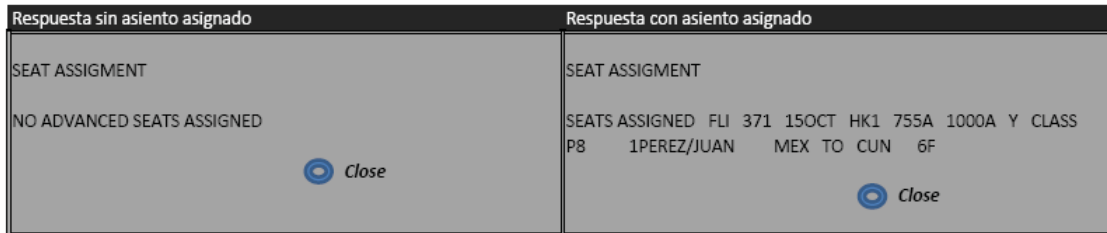


Fig. 5.6 Figura que muestra la pantalla de respuesta del campo “Seats”. (Ref. [1])

5.2.4. Campo “Car”.

Con ésta liga de acción se despliega la pantalla para solicitar una reservación de automóvil a las arrendadoras con las que Mexicana de Aviación tiene convenio, en los aeropuertos.

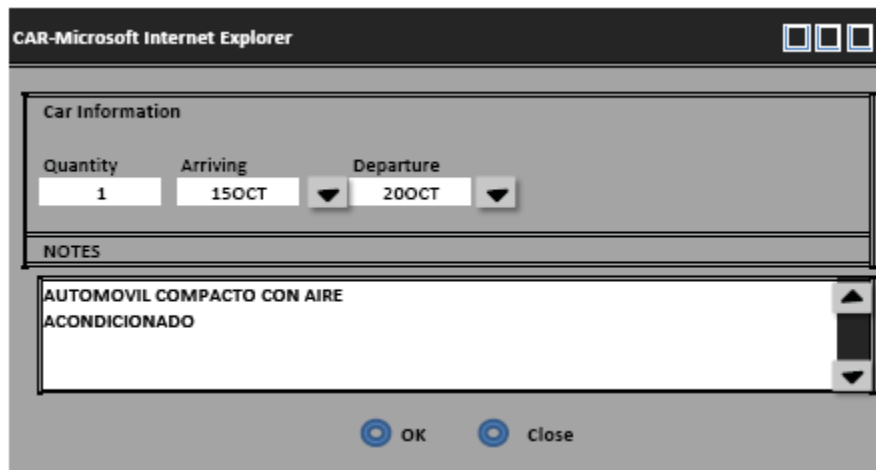


Fig. 5.7 Pantalla de despliegue del campo “Car”, donde se visualiza el segmento de notas, con la descripción del automóvil deseado por el cliente. (Ref. [1])

Concepto	Descripción
Quantity/Cantidad	Número de autos a solicitar.
Arriving/Arribo	Fecha en la que se desea solicitar el servicio.
Departure/Partida	Fecha en la que se debe entregar.
Notes/Notas	Especificaciones del auto que se desea rentar.
OK/Aceptar	Botón de acción para aceptar la información ingresada.
Close/Cerrar	Cerrar la pantalla.

Tabla 5.3 Descripción de los campos y botones de acción del cuadro de respuesta de la función “Car”. (Ref. [1])

5.2.5. Campo “Telephone”.

Al activar ésta liga de acción se despliega la pantalla para hacer modificaciones al campo de la información telefónica.

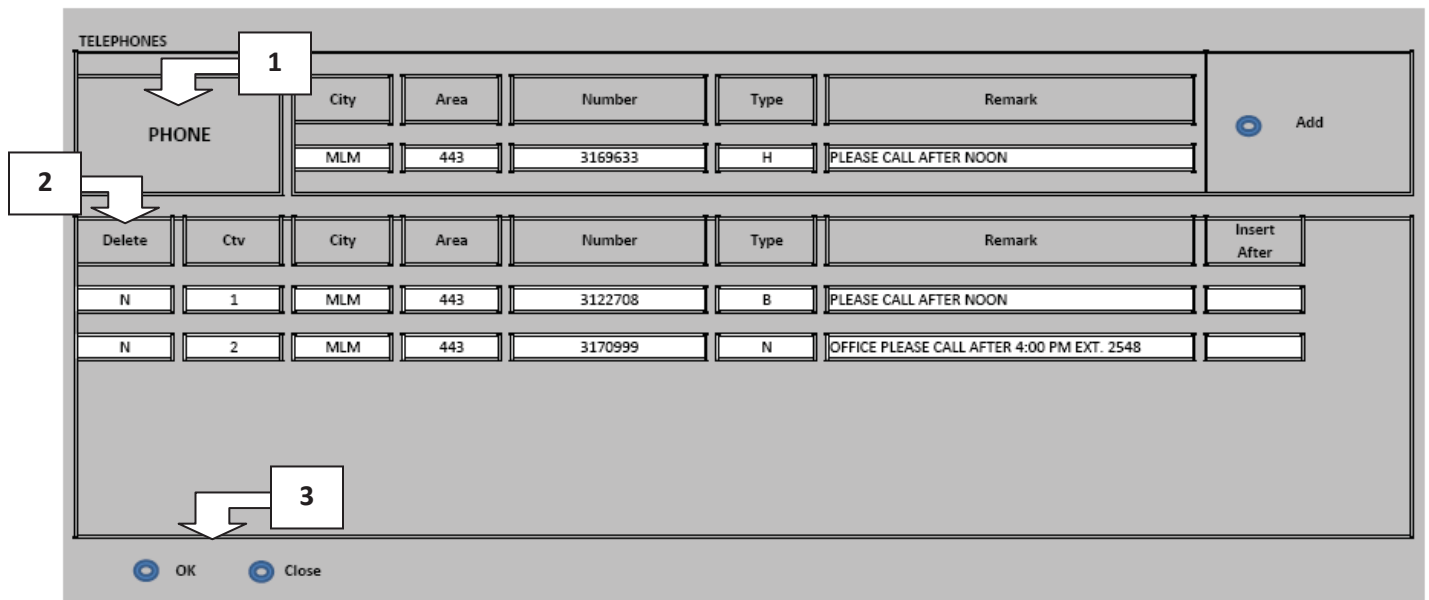


Fig. 5.8 Pantalla que despliega los campos mediante los cuales podemos hacer modificaciones a los datos telefónicos. (Ref. [1])

Número	Descripción
1	Se puede ingresar un nuevo contacto telefónico ingresando los datos en cada cuadro de texto y accionar el botón de Add (adicionar).
2	Para borrar un contacto telefónico se debe cambiar la letra "N" por una "Y" en el check box de delete.
3	Botones de acción: <ul style="list-style-type: none"> • Ok: Acepta los cambios hechos en esta pantalla. • Close: Cierra la ventana.

Tabla 5.4 Secuencia de cómo realizar las modificaciones al campo "Telephone". (Ref. [1])

5.2.6. Campo "Time limit".

En la figura 5.9, que se muestra a continuación se presenta la pantalla que se despliega al ingresar en ésta liga de acción de tiempo límite. La información contenida en la pantalla, referente a las funciones de los botones y campos de acción se describe en la tabla 5.5.

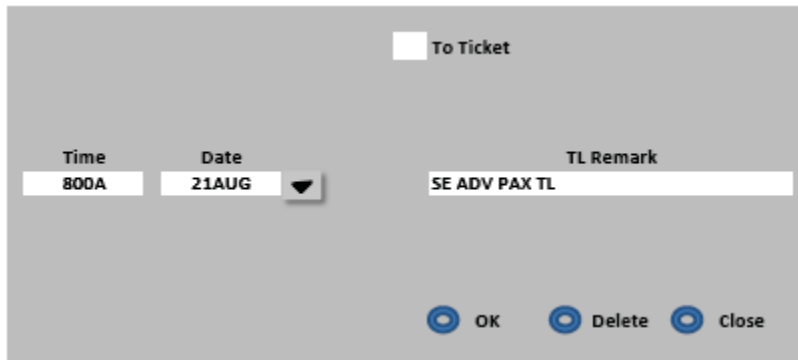


Fig. 5.9 Pantalla de respuesta de la función "Time limit". (Ref. [1])

El agente que reserve al pasajero deberá ser el responsable de asignar el tiempo límite a la reservación. El tiempo límite a asignar será como máximo de 48 horas a partir de la fecha de creación de la reservación. Así mismo, se deberá evitar asignar tiempos límite en días inhábiles, que en caso contrario, se le deberá informar al pasajero la opción donde puede adquirir su boleto.

Concepto	Descripción
To Ticket/Al boleto	Al seleccionar esta opción se despliega la pantalla para ingresar el número de boleto.
Time/Tiempo	Horario del tiempo límite, se maneja en horario de doce horas indicando con una "A" horario AM y con una "P" horario PM.
Date/Fecha	Con ayuda del combo desplegable se puede seleccionar la fecha del tiempo límite.
TL Remark/Remarcar Tiempo Límite	Se ingresa alguna observación al tiempo límite.
OK/Aceptar	Botón de acción para aceptar los cambios.
Delete/Borrar	Borra la información ingresada.
Close/Cerrar	Botón para cerrar la pantalla.

Tabla 5.5 Cuadro que muestra y describe los campos y botones de acción de la pantalla que despliega la función “*Time limit*”. (Ref. [1])

En el caso de que al asignar un tiempo límite, éste se encuentre más próximo a la fecha de partida del viaje que a la fecha de pre-compra. El tiempo límite a otorgar deberá ser el de la fecha de pre-compra. Así mismo si la tarifa a reservar tiene otro tipo de restricciones que no permitan la asignación del tiempo límite conforme al procedimiento, se aplicará lo que sea más restrictivo.

¿Qué es un bolapto?

Es el tiempo límite utilizado para que el pasajero compre el boleto directamente en la oficina de boletos de los aeropuertos. Los bolaptos se asignarán sólo en un caso extremo (por ejemplo: bajo restricciones gubernamentales) y únicamente se podrán asignar previa autorización del supervisor en turno. Esta autorización deberá ser ingresada en un RMK (Remark) del PNR (reservación) junto con el motivo y justificación.

El bolapto se ingresa en la pantalla de “*Time limit*”, otorgando un máximo de 2 horas antes de la salida del vuelo. Por ningún motivo se deberán utilizar los bolaptos en las reservaciones de pasajes y descuentos.

5.2.7. Campo “Remarks”.

El campo denominado “Remark”, es la información importante que se debe de anexar al PNR (reservación). Únicamente la puede ver el personal de ventas y reservaciones de Mexicana de Aviación, pero obviamente debe ser editada y capturada por el ejecutivo de reservaciones al momento de tomar la llamada del pasajero prospecto ó cliente, que se comunica al call center de la empresa²⁰. En la función “Booking” de la pantalla principal aparece esta liga de acción ó en el combo despegable en “PNR elements”. A continuación se muestra la pantalla que debe de aparecer cuando ingresamos a esta liga de acción que estamos analizando (Fig. 5.10).

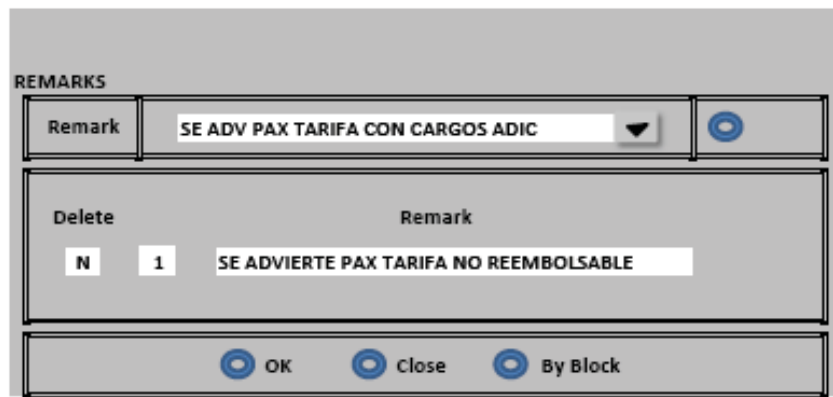


Fig. 5.10 Cuadro de dialogo de respuesta de la función “Remarks”. (Ref. [1])

Concepto	Descripción
Remarks/Remarcar	Ingresar la información que se desea anexar ala PNR.
Add/Agregar	Botón de acción para agregar el Remark.
Delete/Borrar	Opción para borrar el Remark.

Tabla 5.6 Descripción de los campos y botones de acción de la pantalla de respuesta de la función “Remarks”. (Ref. [1])

²⁰ Call Center (centro de contacto), ubicado actualmente en la ciudad de Morelia, Mich. Agosto 2007.

Concepto	Descripción
Remark/Remarcar	Información que está en el record, se puede sobrescribir en este campo editable el texto que ha de modificar el Remark.
Botones de acción	<ul style="list-style-type: none"> • OK: Aceptar la información. • Close: Cerrar la pantalla. • By Block: Abrir un Remark por bloque (copiar varios Remarks).

Tabla 5.6 Descripción de los campos y botones de acción de la pantalla de respuesta de la función “Remarks”. (Ref. [1])

5.2.8. Campo “OSI”.

El campo llamado “OSI”, es la información importante que se ingresa al PNR para uso de personal de apoyo en tierra (aeropuerto). Por ejemplo: informar que el pasajero viaja con un perro de mascota, etc. A continuación se muestra la pantalla que debe desplegarse al momento de ingresar a este campo y capturar la información opcional especial necesaria.

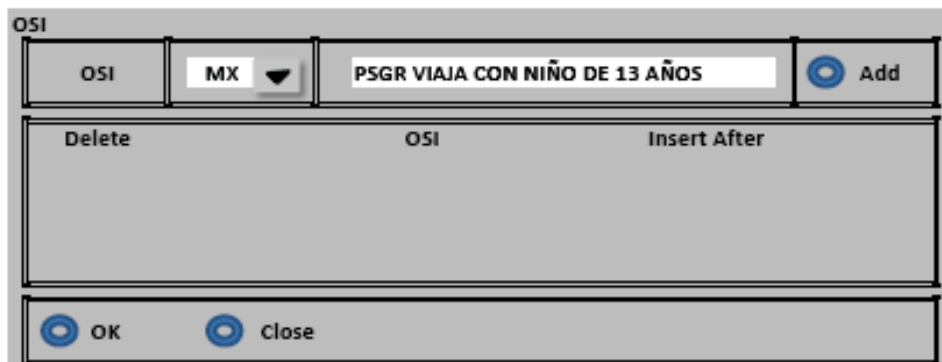


Fig. 5.11 Pantalla de respuesta de la función “OSI”. (Ref. [1])

Concepto	Descripción
OSI ²¹	El sistema por default da la clave de Mexicana de Aviación, ésta se puede modificar con ayuda del combo o de forma manual. Se ingresa la información que se desea agregar a la PNR.
Add/Agregar	Agregar OSI al PNR.
Delete/Borrar	Borrar el OSI seleccionado.
Botones de Acción	<ul style="list-style-type: none"> • OK: Aceptar los cambios hechos en la pantalla. • Close: Cerrar la pantalla.

Tabla 5.7 Descripción de los campos requeridos para manejar la información opcional especial (OSI). (Ref. [1])

5.2.9. Campo “SSR”.

El campo denominado “SSR” (Special Service Requests), son requerimientos especiales que los pasajeros requieren y se solicitan al momento de realizar su reservación en vuelos de MX (Mexicana de Aviación) ó de OA (Otras aerolíneas). Algunos SSR’s son pedimentos de comidas especiales, solicitud de sillas de ruedas, etc. Tambien se usan para informar en caso de que el pasajero sea ciego ó sordo para que se brinde la atención necesaria en los aeropuertos.

Las claves para ingresar estos requerimientos especiales al sistema, se pueden encontrar en la función del menú auxiliar DRS (Direct Reference System). Algunos tipos de SSR’s requieren de ingresar un “Remark”, este se despliega automáticamente dependiendo del servicio seleccionado. Estos se ingresan seleccionando la opción desde PNR elements y se abre la pantalla de SSR’s.

²¹ Proviene de sus siglas en inglés, “Other Supplementary Information”, que significa: Otra Información suplementaria. Diccionario práctico Inglés-Español, Cortina, McGraw Hill, México DF, 1998, pág. 389, 504 y 433.

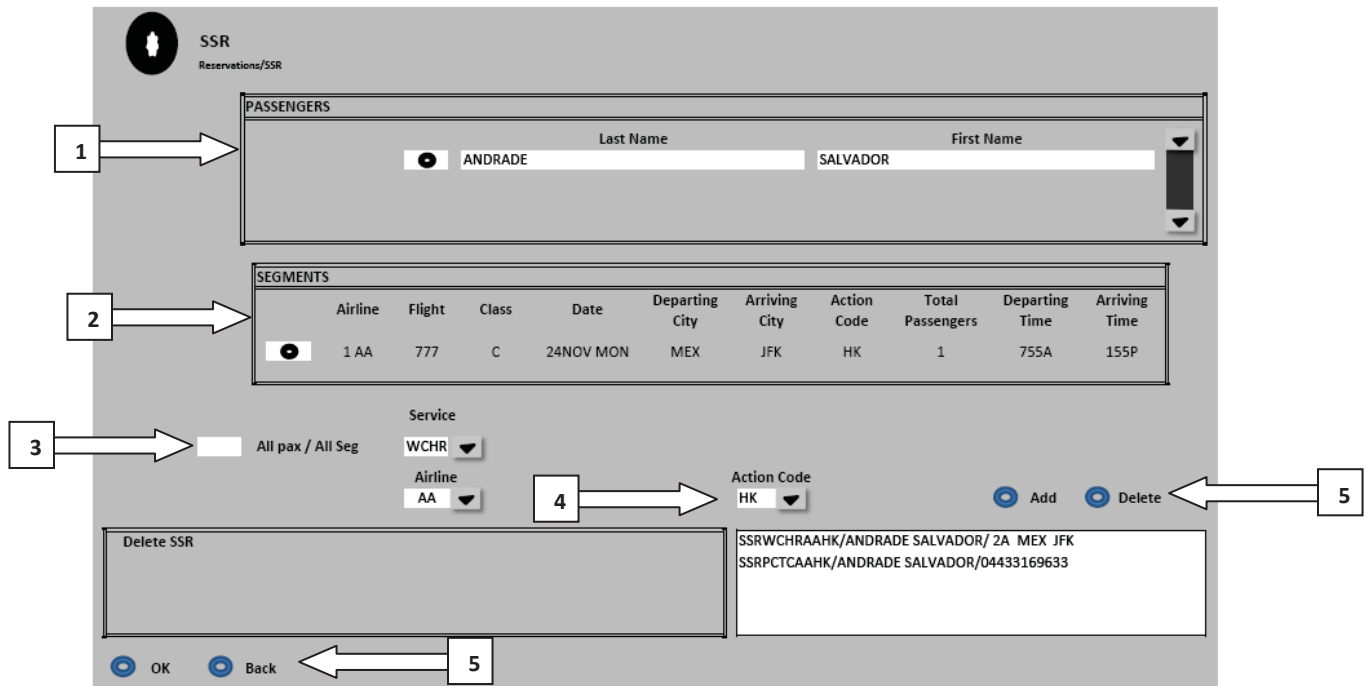


Fig. 5.12 Pantalla de respuesta que aparece al ingresar a la función “SSR”. (Ref. [1])

Número	Concepto	Descripción
1	Passengers/Pasajeros	Nombre de los pasajeros que están en la reservación.
2	Segments/Segmentos	Segmentos de vuelo.
3	Combos de selección	<ul style="list-style-type: none"> All Pax/All Seg: Al seleccionar esta opción se indica que queremos ingresar un requerimiento para todos los pasajeros y todos los segmentos. Service: Con ayuda del combo se puede seleccionar el requerimiento a solicitar. Airline: El sistema por default pone la clave de MX, ésta se modifica con ayuda del combo.

Tabla 5.8 Cuadro que muestra la secuencia con los pasos 1,2 y 3, para ingresar los datos en la pantalla de la función “SSR”. (Ref. [1])

Número	Concepto	Descripción
4	Action Code/Código de acción	Indica si el requerimiento queda confirmado o a solicitud.
5	Botones de Acción	<ul style="list-style-type: none"> • Add: Agregar SSR ala PNR. • Delete: Borrar un SSR. • OK: Aceptar los cambios hechos en la pantalla. • Back: Regresar

Tabla 5.8 Cuadro que muestra la secuencia con los pasos 4 y 5, para ingresar los datos en la pantalla de la función “SSR”. (Ref. [1])

5.3. Asignación de asientos.

Se pueden asignar asientos para vuelos de MX (código asignado por el sistema para los vuelos de Mexicana de Aviación), desde el momento en que se hace la reservación electrónica. Para asignar asientos se utiliza la opción de “Seats” del menú auxiliar de Easy Going, y se despliega la pantalla de “Seats Map” (mapa de asientos).

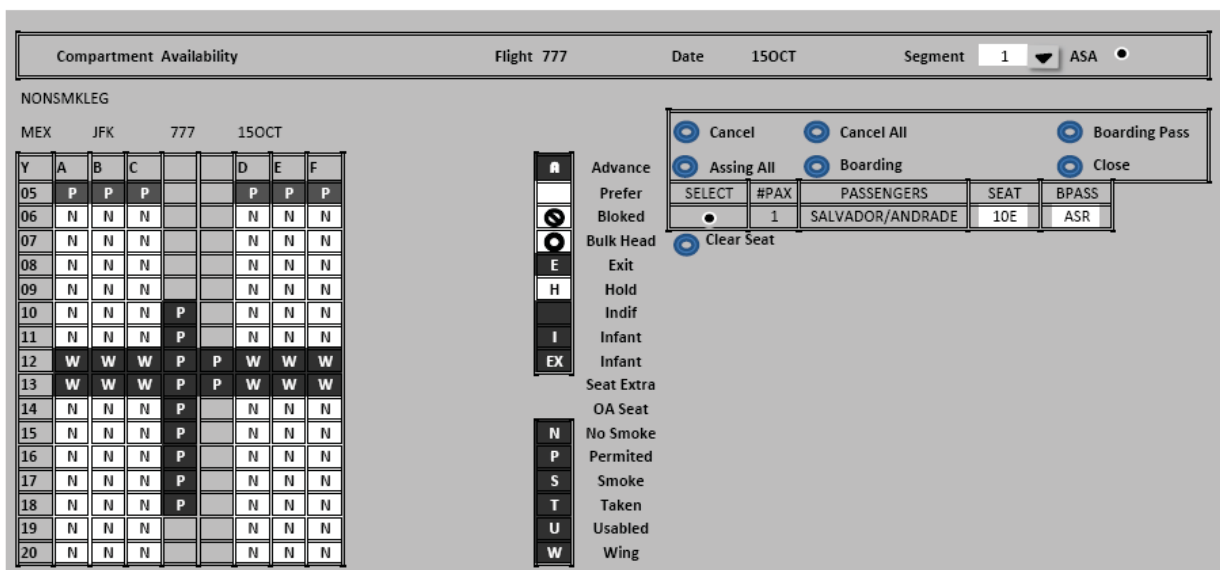


Fig. 5.13 Pantalla que muestra como aparece el “Seats Map” para la selección de asientos.

(Ref. [1])

Número	Descripción
1	Mapa de asientos de acuerdo al equipo que opera el vuelo.
2	Información del número de vuelo, fecha y segmento de vuelo.
3	Descripción de los asientos.
4	Botones de acción: <ul style="list-style-type: none"> • Cancel: Cancelar el asiento asignado al pasajero seleccionado. • Assign All: Asignar asiento, de forma aleatoria, a todos los pasajeros. • Cancel All: Cancela los asientos a todos los pasajeros. • Boarding Pass: No se utiliza actualmente. • Close: Cerrar la pantalla.
5	Indica el nombre del pasajero y el número de asiento que se le asigna a cada uno.

Tabla 5.9 Cuadro que describe los campos y botones de acción, así como los combos desplegables, marcados con recuadros numerados en la pantalla de la figura 5.13. (Ref. [1])

Para asignar asientos se realizan los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	Ingresar a la opción de “Seats” en el menú principal.
2	Una vez dentro del mapa de asientos selecciona el lugar requerido por el pasajero dado un click con el ratón en el mismo. Resultado: El sistema asigna automáticamente el ó los asientos.
3	Cierra la mascarilla de Seats.
4	Fin del procedimiento.

Tabla 5.10 Secuencia de pasos para realizar la asignación de asientos. (Ref. [1])

Nota: En el caso de que el pasajero no desee en ese momento la asignación, se le informará que lo podrá solicitar directamente en el aeropuerto en mostrador.

Importante: Para otras líneas aéreas (OA) no está permitido asignar asientos. Se debe solicitar la asignación a través de un SSR.

Ahora bien, si lo que requerimos es cambiar únicamente de asiento se deben realizar los siguientes pasos:

Paso	Acción
1	Ingresar a la opción de "Seats".
2	Habilita el campo de Select para que el sistema seleccione el asiento previamente asignado.
3	Dar un click con el ratón, en la opción de cancel para que el sistema libere el asiento.
4	Volver al paso número 2, Tabla 4.10
5	Fin del procedimiento.

Tabla 5.11 Secuencia de pasos para realizar el cambio de asientos. (Ref. [1])

Para cancelar una asignación de asiento, se vuelve a repetir la secuencia de la tabla anterior y se repiten los pasos hasta el número 3.

5.4. Documentación.

Actualmente el pase de abordar se expide a través de la página de internet (mexicana.com) 48 horas, exactas antes de la salida del vuelo con la condición de que el boleto haya sido E-TKT y en ruta doméstica. Aplica para boletos comprados en mexicana.com, Call Center y/u oficinas de boletos distribuidas en todo la República Mexicana.

Para pasajeros viajando en rutas internacionales se les da su pase de abordar directamente en los mostradores de los aeropuertos. Para pasajeros con boletos manuales de avión, se le debe de dar su pase de abordar también en el aeropuerto.

El tiempo con el que debe de estar el pasajero con anticipación, para su documentación en mostrador del aeropuerto debe de ser:

- Vuelos domésticos: 2 horas antes de la salida del vuelo.
- Vuelos internacionales: 3 horas antes de la salida del vuelo.

5.4.1. Contacto de seguridad.

El ingreso del contacto de seguridad es de gran importancia ya que cuando se requiera comunicarse con el pasajero para cualquier tipo de aviso y no se logre tener éxito, se cuente con otra alternativa para poder localizar al pasajero por medio de otra persona la cual es elegida por el mismo. La mascarilla para poder ingresar esta información al sistema, aparece en la pantalla cuando se finaliza una reservación (PNR), pero únicamente aplica para vuelos internacionales.

Last Name	Family Name	Name	Passengers Citizenship	Contacts Name	Telephone
ANDRADE	RODRÍGUEZ	SALVADOR	MX México		

Same Contact for Res

OK
 Close

Fig. 5.14 Pantalla para ingresar la información referente al contacto de seguridad. (Ref. [1])

Campo	Descripción
Last Name/Apellido paterno	Corresponde al apellido paterno del pasajero (el sistema lo insertará automáticamente).
Family Name/Apellido materno	Corresponde al apellido materno del pasajero. En caso de que éste cuente con un solo apellido (como es común en el caso de la cultura anglo-sajona) dicho campo se dejará en blanco.
Name/Nombre	Corresponde al nombre del pasajero (el sistema lo insertará automáticamente).
Passengers Citizenship/Nacionalidad	Nacionalidad del pasajero. Se selecciona a partir de la lista disponible.
Contacts Name/Contactos	Nombre del contacto proporcionado por el pasajero.
Telephone/Teléfono	Teléfono del contacto indicado por el pasajero, incluyendo la clave del país, de la ciudad y/o extensión telefónica (Solo debe contener caracteres numéricos). La transacción se finaliza dando un click en el botón de acción de OK.

Tabla 5.12 Cuadro que describe los campos y botones de acción de la pantalla que aparece al momento de ingresar la información del “*Security Contact*”. (Ref. [1])

En caso de reservaciones con varios pasajeros y que el contacto proporcionado sea el mismo para todos, se podrá elegir la opción: “**Enter same contact for all passengers**”.

- La información ingresada en el campo superior, se copiará automáticamente para todos los pasajeros.
- Al dar un click en el botón de acción OK para finalizar la transacción, el sistema nos mostrará la pantalla inicial de documentación.
- La información en la reservación (PNR) se mostrará de la siguiente manera:

GENERAL FAX OSI/SSR

SSR PCTCMXHK/MIMI/54483000.MX.ANDRADE/SALVADOR

5.4.2. Información Domiciliar.

Son los datos correspondientes a la dirección en donde se hospedará el pasajero durante su estancia en el extranjero, en forma muy especial en territorio norteamericano. La mascarilla de “*Address Information*” se mostrará en la pantalla de “*Security Contact*” (contacto de seguridad) y el combo desplegable de “*PNR Elements*” en los siguientes casos:

- Cuando el sistema Easy Going detecte un segmento con origen en cualquier ciudad dentro de la República Mexicana, con destino a cualquier ciudad de los Estados Unidos, incluyendo escalas (más de 24 horas).
- Cuando el vuelo sea operado por Mexicana de Aviación y su serie se encuentre entre los siguientes rangos:
 - Del 01 – 1009
 - Del 1600 – 1699
 - Del 1800 – 1899
- Cuando se despliegue la reservación dentro de las 48 horas previas a la salida del vuelo.
- Si la reservación tiene asientos asignados y faltan más de 48 horas para la salida del vuelo.

Paso	Acción
1	Desplegar la reservación.
2	Seleccionar del combo desplegable " <i>PNR Elements</i> " la opción " <i>Address Information</i> "
3	Ingresar en la pantalla desplegada los datos solicitados.
Nota	No se mostrará la pantalla de " <i>Address Information</i> " cuando se trate de partidas múltiples.
Excepciones	Ciudadanos norteamericanos y residentes legales en Estados Unidos no requieren proporcionar esta información. Nota: Esta información puede variar en cualquier momento de acuerdo a la regulación de las autoridades de EEUU.

Tabla 5.13 Secuencia de pasos para ingresar la información de la dirección del pasajero en la PNR (reservación). (Ref. [1])

CAPÍTULO VI

ESTRUCTURA TARIFARIA

6.1. Definición de tarifa aérea.

Tarifa aérea, es el precio que se cobra al cliente (pasajero) por la transportación aérea entre dos puntos geográficamente distantes uno del otro.

6.2. Tipos de tarifas.

Para la empresa Mexicana de Aviación existen varios tipos de tarifas, mismas que a continuación se señalan y se describen en la tabla 6.1.

Tarifas	Descripción
Publicadas	Son aquellas que ya tienen un precio establecido por la línea aérea.
No publicadas	Son descuentos aplicables a tarifas publicadas, siempre y cuando la regla de está lo permita.
Netas	Son tarifas reducidas no publicadas, no comisionables y se otorgan generalmente a mayoristas.
Privadas	Son tarifas reducidas no publicadas, comisionables y se otorgan generalmente a agencias de viajes.
Arbitrarias (Add on fares)	Tarifa adicional a otra en la construcción de "Through fares" y se utiliza para determinar las tarifas para los pares de ciudades adicionales.
Económica	Tarifas más económicas que las normales, pero con restricciones.
Conjuntas (Joint fares)	Tarifas publicadas bajo un solo precio aplicable para transporte aéreo involucrando en la ruta de viaje a 2 o más aerolíneas.
Especiales (Special fare)	Cualquier tarifa promocional de origen-destino, con escalas permitidas.
Through fare	Tarifa total desde el punto de origen hasta el destino final.

Tabla 6.1 Descripción de diferentes conceptos de tipos de tarifas aplicables para las rutas de Mexicana de Aviación. (Ref. [1])

Tarifas	Descripción
Mex-e-saver	Tarifas ofrecidas y vendidas única y exclusivamente a través de mexicana.com. Son generadas por la gerencia nacional de tarifas en rutas domesticas e internacionales de acuerdo a la competencia y necesidades de la ruta.

Tabla 6.1 Descripción de diferentes conceptos de tipos de tarifas aplicables para las rutas de Mexicana de Aviación. (Ref. [1])

6.3. Sistema de cálculo de tarifas.

Con el objetivo de lograr los efectos de las políticas de precios de la empresa Mexicana de Aviación existen los siguientes tipos o sistemas para el cálculo de la tarifas a cobrar a los clientes (pasajeros), tal como se muestra en la siguiente tabla 6.2.

Sistema	Descripción
Lineal	Sistema de construcción de tarifas por medio de cual, por una tarifa pagada entre dos puntos, origen y destino final, se le permite al pasajero tomar escalas intermedias tarifarias predeterminadas por el transportador, sin cobro adicional.
Suma de vectores	Consiste en construir una tarifa para un recorrido determinado en base a tantos vectores como segmentos vuela el pasajero.
Millaje	Consiste en calcular las millas que el pasajero recorrerá durante su viaje comparándolas contra las millas permitidas entre los puntos a cotizar.

Tabla 6.2 Descripción de los tres tipos de métodos para el cálculo de tarifas. (Ref. [1])

6.3.1. Reglas de construcción de tarifas.

Para la construcción de las tarifas se deben tomar a consideración las siguientes reglas de construcción establecidas por la empresa:

- Tomar en cuenta siempre el punto de origen y el punto geográfico más distante.
- Verificar la ruta tarifaria de acuerdo al itinerario del pasajero.
- Considerar la regla de aplicación de la tarifa, de acuerdo con las condiciones del viaje.
- Verificar la “prioridad de tarifas publicadas”, la cual dicta que “una tarifa directa publicada siempre tiene prioridad sobre cualquier otra combinación más baja de tarifas del mismo tipo, entre los mismos puntos y para la misma clase de servicio”.²²
- Considerar el “Principio de la combinación más baja” el cual dicta, “Buscar la combinación de tarifas más económica utilizando los tramos más largos a volar para quebrar la tarifa lo menos posible, en virtud de que entre más se quiebra una tarifa, más alto será el costo total de la misma”.²³

6.4. Despliegue de tarifas (Fare Display).

Se podrán consultar las tarifas disponibles en el sistema Easy Going de una ruta de viaje, seleccionando la opción “*Fare Display*” del menú auxiliar de la pantalla principal del sistema Easy Going. Al ingresar a la función mencionada, deberá aparecer la pantalla de respuesta que muestra las opciones de captura de la información necesaria para poder obtener el despliegue de tarifas de la ruta seleccionada de vuelo tal como se muestra a continuación en la figura 6.1 y se describe paso a paso en la tabla 6.3.

²² y ²³ Manual de capacitación call center Morelia (México y EUA), Gerencia de efectividad call center, Subdirección de distribución. Mexicana de Aviación. México DF, Agosto 2007, Versión 5.0, pag.169

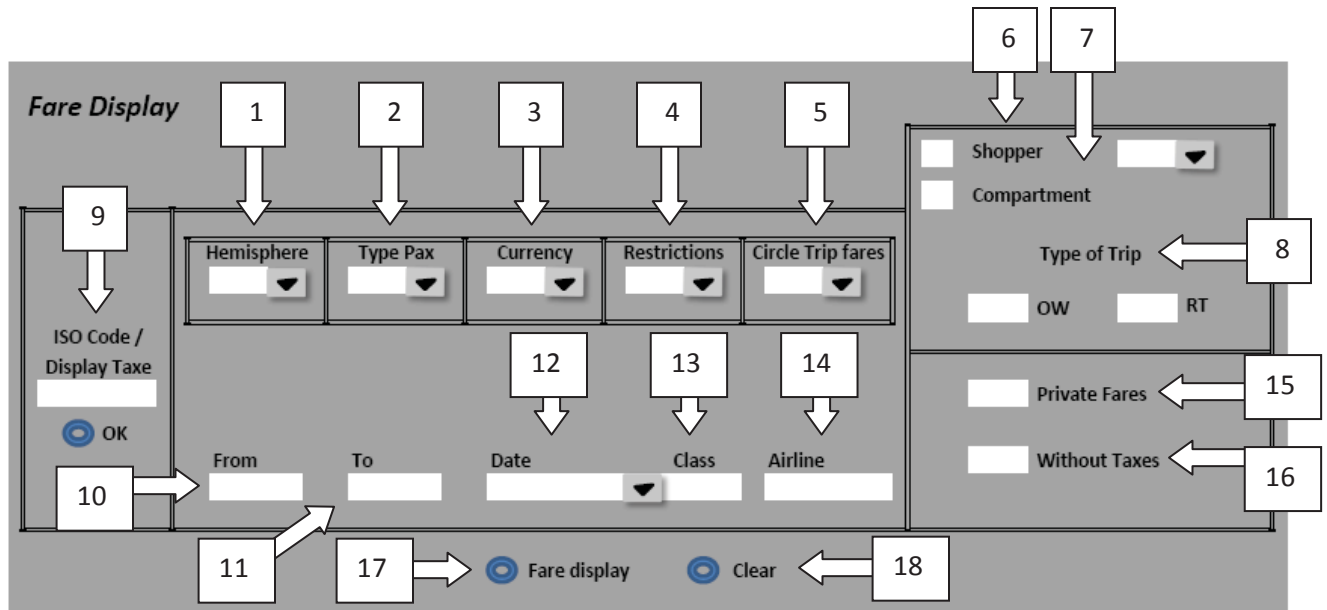


Fig. 6.1 Pantalla de la función del menú auxiliar “Fare Display”. (Ref. [1])

Número	Campo de acción	Descripción
1	Hemisphere	Indicador global.
2	Type Pax	Tipo de pasajero.
3	Currency	Tipo de moneda.
4	Restrictions	Restricciones de tarifa.
5	Circle Trip Fares	Tarifas alrededor del mundo.
6	Shopper	Tarifas de todas las aerolíneas que operan la ruta.
7	Compartment	Clase de servicio (Ejecutiva ó turista).
8	Type of trip	RT : Viaje redondo OW : Viaje sencillo
9	ISO Code	Consulta de impuestos.
10	From	Origen.
11	To	Destino.
12	Date	Fecha.
13	Class	Clase de tarifa.
14	Airline	Clave de la aerolínea, en blanco el sistema despliega de forma automática las tarifas de Mexicana de Aviación.
15	Private Fares	Tarifas privadas o netas.
16	Without Taxes	Tarifa sin impuestos.

Tabla 6.3 Secuencia que indica la descripción de las funciones de los campos y botones de acción señalados en la pantalla de ingreso de “Fare Display”. (Ref. [1])

Número	Campo de acción	Descripción
17	Fare Display	Botón para desplegar la tarifa.
18	Clear/Borrar	Limpia todos los campos.

Tabla 6.3 Secuencia que indica la descripción de las funciones de los campos y botones de acción señalados en la pantalla de ingreso de “Fare Display”. (Ref. [1])

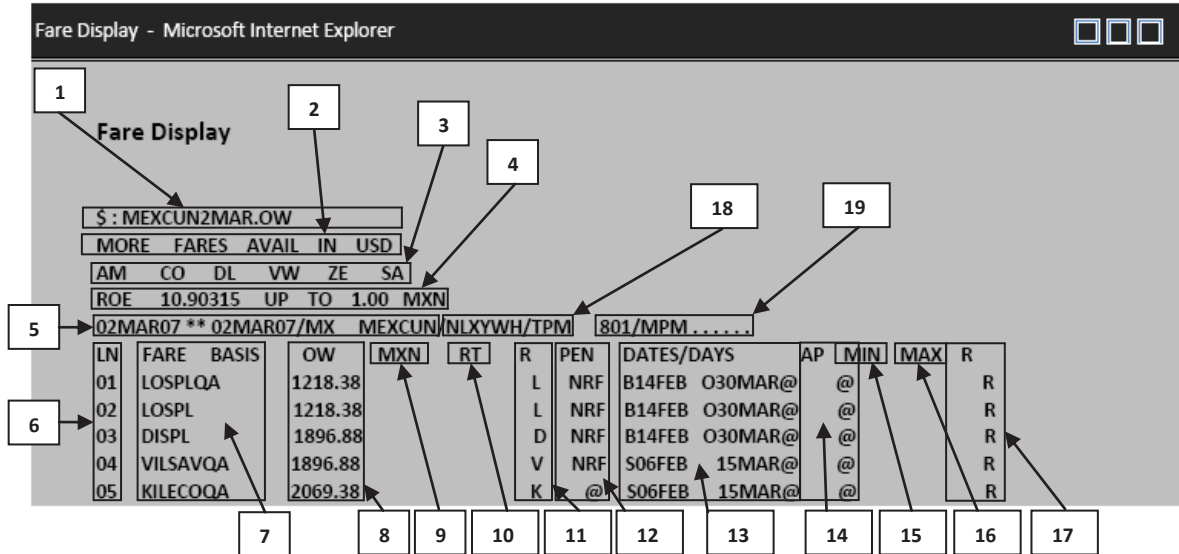


Fig. 6.2 Pantalla de despliegue de tarifas de la ruta de viaje seleccionada. (Ref. [1])

En la figura anterior (Fig. 6.2) se muestra la pantalla que se despliega al momento de seleccionar una ruta de vuelo e ingresar a la función de “Fare Display”. En esta pantalla se despliegan cinco tarifas diferentes para la misma ruta de vuelo de (MEX-CUN) para tener más claro como se lee esta pantalla en la tabla 6.4 se da una descripción más clara.

Núm.	Descripción	Núm.	Descripción
1	Ruta y fecha.	7	Código de tarifa (Fare Basis).
2	Indica que existen más tarifas publicadas en USD.	8	Tarifa de viaje sencillo.
3	Indica las Aerolíneas que operan la ruta.	9	Tipo de moneda.
4	Tipo de cambio IATA.	10	Tarifa de viaje redondo.
5	Vigencia de la tarifa, Aerolínea transportadora y ruta de viaje.	11	Clase de la reservación.
6	Número de línea.	12	Restricciones.

Tabla 6.4 Descripción de partes que componen la pantalla de tarifas. (Ref. [1])

Núm.	Descripción	Núm.	Descripción
13	Fecha de efectividad/temporalidad.	17	Indica el tipo de cálculo de tarifa: R = Ruta lineal. M = Sistema de Millaje.
14	Precompra.	18	Total de millas voladas.
15	Estadía mínima.	19	Máximo Millaje permitido.
16	Estadía máxima.		

Tabla 6.4 Descripción de partes que componen la pantalla de tarifas. (Ref. [1])

6.5. Códigos tarifarios.

El código tarifario contiene las principales características de una tarifa y se crea de la siguiente forma (ver Fig. 6.3).

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
Primario	Es la primera letra de la clave de la tarifa que corresponde a la clase de servicio pagado.	
	CLASES DE SERVICIO	
	APLICA	
	C	Ejecutiva Full Fare
	A	Ejecutiva Promocional
	D	Ejecutiva Promocional segundo nivel. Up grades, descuentos que generan ingresos (incluye descuento ZED).
	I	Ejecutiva del programa pasajeros frecuente de Mexicana y de otras aerolíneas viajando con redención de millas.
	R	Ejecutiva para pasajeros Non Revenue (boletos con 100% de descuento, incluyendo los de comisión de servicio).
	Y	Turista Full Fare
	P	Pases contractuales, empleados en comisión de servicio y pasajeros con compensaciones otorgadas por la Gerencia Nacional de Servicio a Clientes. Miembros extras (empleados de la aerolínea).
	B	Turista Promocional.
	M	Turista Promocional.
S	Turista Promocional.	

Fig. 6.3 Tabla que muestra el código primario tarifario utilizado en el sistema Easy Going para las tarifas existentes, así como su descripción. (Ref. [1])

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
	Es la primera letra de la clave de la tarifa que corresponde a la clase de servicio pagado.
CLASES DE SERVICIO	APLICA
E	Pasajeros viajando con cualquier descuento de empleado (50, 75 y 90%), interlineales de la industria y la no industria, promociones especiales.
H	Turista Promocional.
Q	Turista Promocional y paquetes VTP domésticos e internacionales.
K	Turista Promocional y paquetes VTP domésticos e internacionales.
V	Turista Promocional y paquetes VTP domésticos e internacionales (de EUA a México y para venta en Europa y Argentina en destinos domésticos e internacionales), tarifas netas domésticas e internacionales.
W	Turista Promocional y paquetes VTP domésticos e internacionales (excepto Argentina), tarifas netas domésticas e internacionales.
L	Turista Promocional y paquetes VTP domésticos e internacionales (excepto Argentina), tarifas netas domésticas e internacionales.
N	Pases contractuales, empleados de Mexicana no sindicalizados, pasajeros Non Revenue no enlistados en otras categorías, etc.
G	Turista para grupos y promociones especiales.
T	Turista para pasajeros del programa frecuente viajando con redención de millas.
X	Turista para pasajeros miembros de algún programa de lealtad de otra aerolínea viajando con redención de millas en vuelos de Mexicana.

Fig. 6.3 Tabla que muestra el código primario tarifario utilizado en el sistema Easy Going para las tarifas existentes, así como su descripción. (Ref. [1])

En la siguiente figura (Fig. 6.4), se muestran otros tipos de códigos tales como el secundario y algunos otros más, que terminan de determinar el código completo de la tarifa que aparecerá al momento de que chequeemos la función “*Fare Display*”, donde aparecerán todas las tarifas disponibles en sistema para la ruta seleccionada por el pasajero (cliente).

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN							
Secundario	Es la segunda letra de la clave de la tarifa que indica la temporada o el día de la semana.							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Código</th> <th>Aplica</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Temporada</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • H • L </td> </tr> <tr> <td>Día de la semana</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Alta • Baja • Entre semana • Fin de semana </td> </tr> </tbody> </table>	Código	Aplica	Temporada	<ul style="list-style-type: none"> • H • L 	Día de la semana	<ul style="list-style-type: none"> • Alta • Baja • Entre semana • Fin de semana
	Código	Aplica						
	Temporada	<ul style="list-style-type: none"> • H • L 						
Día de la semana	<ul style="list-style-type: none"> • Alta • Baja • Entre semana • Fin de semana 							
De reducción o descuento a la tarifa	Código	Aplica						
	E	Excursión						
	V	Vacacional						
	GV	Grupal						
	CH	Pasajero Menor						
	CD	Pasajero Senecto						
CP	Acompañante							
Otros Códigos	Código	Aplica						
	O	Tarifa de viaje sencillo (One Way).						
	R	Tarifa de viaje redondo (Round Trip).						
	C	Tarifa de viaje de circuito completo (Circle Trip).						
	NR	Tarifa no reembolsable.						
	AP	Precompra.						
	BUS, PRIO, ECO, SAV, SPL	A la familia "Fare Family" a la que pertenece: <ul style="list-style-type: none"> • Business • Priority • Economy • Saver • Super saver 						
Cuando tengamos un número en el código tarifario	Código	Aplica						
	Podrá indicar cualquiera de los siguientes aspectos:							
	X	Mínimo de pasajeros en un grupo.						
	X	Estadía mínima. Días que debe permanecer un pasajero como mínimo en el punto de regreso ó último punto de escala antes de concluir el viaje.						
	X	Estadía máxima. Indica que el viaje debe finalizar no despues de la cantidad de días indicados como máximos.						
	X	Días previos al inicio del viaje con que debe ser comprado y expedido el boleto.						
	1	Viaje sencillo.						
2	Viaje redondo.							

Fig. 6.4 Tabla que muestra los códigos secundarios, los de reducción de tarifa y otros códigos que determinan por completo el código de la tarifa a aplicar. (Ref. [1])

6.5.1. Rutas.

Son las opciones autorizadas por la línea aérea para llegar del punto de origen al punto de destino final. Estas pueden incluir escalas sin costo adicional.

- Las rutas lineales pueden leerse de derecha a izquierda y viceversa, dependiendo de la ubicación del origen y destino en la ruta.
- Una ruta lineal puede tener una o más vías que son opcionales.
- Las escalas autorizadas por la tarifa, serán únicamente aquellas comprendidas entre el origen y el destino.
- Las escalas son opcionales; en caso de que el pasajero no desee tomarlas se debe de ofrecer vuelos directos.

6.5.2. Estadía mínima, máxima y precompra.

Estadía mínima: Son los días en que debe permanecer el pasajero como mínimo en el punto de regreso ó último punto de escala, y no perder vigencia de la tarifa.

Estadía máxima: Son el número de días máximo que le permite la tarifa al pasajero para completar el viaje de regreso, y no perder la vigencia de la tarifa contratada.

A continuación define la ecuación 5.1 y 5.2, para obtener la estadía mínima y máxima:

$$\text{"Estadía mínima} = \text{Fecha mínima estadía} - \text{Fecha de inicio del viaje"} \quad (5.1)$$

$$\text{Fecha mínima estadía} \geq \text{Estadía mínima} \geq 0$$

(Restringe sólo para el cupón que corresponde al último segmento de viaje)

$$\text{"Estadía máxima} = \text{Fecha máxima estadía} - \text{Fecha de inicio del viaje"} \quad (5.2)$$

$$\text{Fecha máxima estadía} \geq \text{Estadía máxima} \geq 0$$

(Restringe desde el cupón de vuelo que corresponda al segundo segmento a volar, hasta el último)

Nota: En tarifas especiales que contengan restricciones para las fechas de estadía, en los espacios de validez del boleto, se deberá anotar únicamente las fechas de validez mínima y máxima de cada segmento.

Precompra: Es el número de días previos al inicio del viaje en que debe ser comprado y expedido el boleto para que el pasajero pueda iniciar su viaje.

CAPÍTULO VII

COTIZACIÓN AUTOMÁTICA (Pricing)

7.1. Ingreso a la pantalla de cotización automática (pricing).

Para ubicarse dentro de la pantalla de cotización automática (pricing), hay que dar un click en el botón de acción de la función del menú principal “Pricing”, tal como se muestra en la figura 7.1.

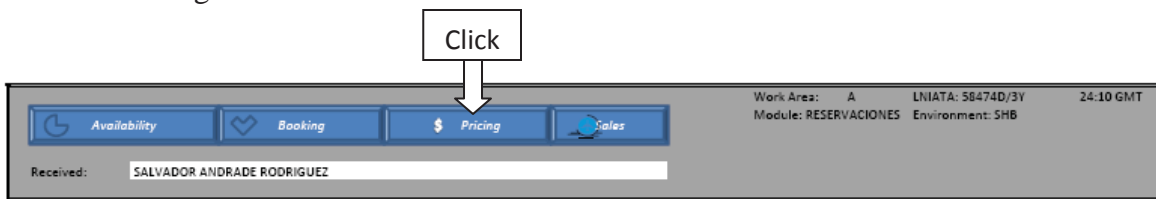


Fig. 7.1 Parte superior de la pantalla principal de Easy Going donde se muestra el menú principal. (Ref. [1])

7.2. Descripción de la pantalla de cotización automática (pricing).

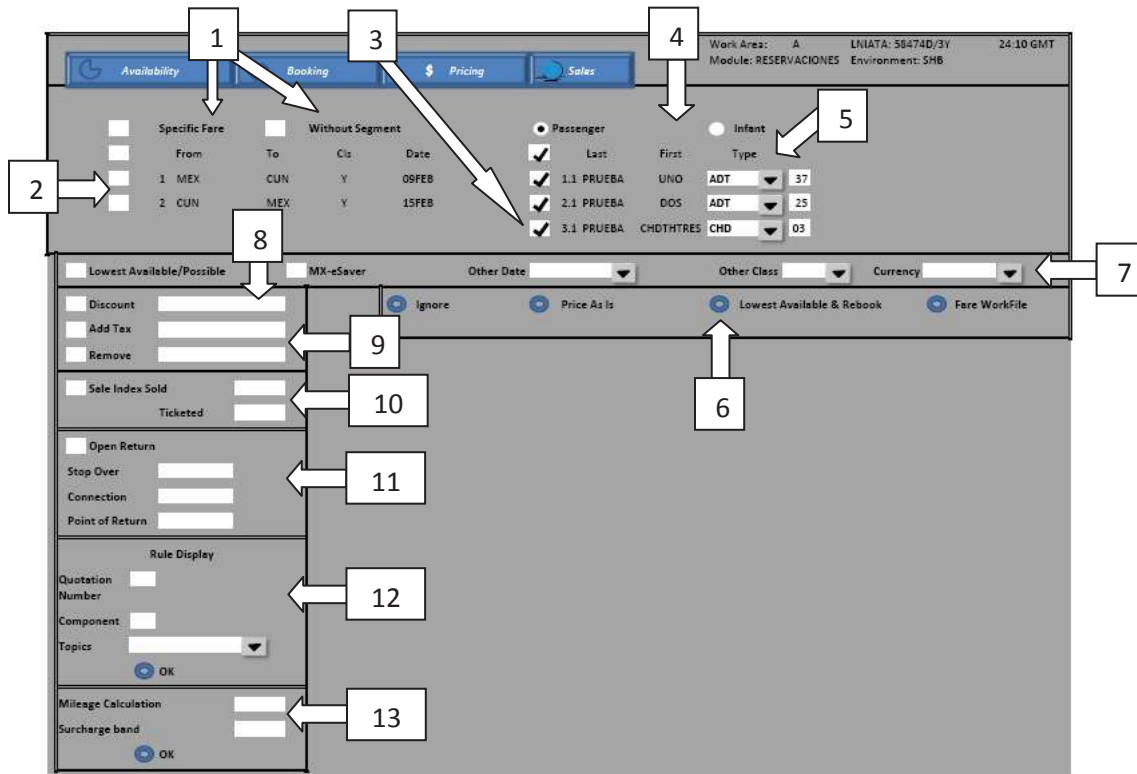


Fig. 7.2 Pantalla de ingreso de la función de Cotización Automática (pricing). (Ref. [1])

En la figura anterior (Fig. 7.2), se muestra la carátula de la pantalla que se deberá visualizar una vez que se halla ingresado al módulo ó función del menú principal “Pricing”. A continuación en la tabla 7.1 se muestra, una descripción a detalle cada segmento, campo editable y botón de acción de esta pantalla de cotización automática. En la figura 7.2 se indican y enumeran por medio de flechas y recuadros los segmentos, campos y botones de acción de los que se compone la carátula de la pantalla de cotización automática y que se explican a continuación.

Número	Concepto	Función
1	Specific Fare/Tarifa específica	Cotiza específicamente la clase solicitada.
	Without Segment/Sin segmento	Cotiza itinerario sin segmentos reservados.
2	Check box/Cuadro de selección	Selecciona el segmento a cotizar (si no se selecciona, cotiza el itinerario completo).
3	Check box/Cuadro de selección	Selecciona al pasajero específico para cotizar la tarifa (si no se selecciona, se cotiza a todos los pasajeros).
4	Passenger/Pasajero	Se utiliza para cotizar individualmente a todos los pasajeros (si no se selecciona, se cotiza automáticamente por igual).
	Infant/Infante	Para cotizar a un infante.
5	Check box/Cuadro de selección	Selecciona el tipo de pasajero y edad en caso de ser menores.
6	Ignore/Ignorar	Ignora la reservación actual en la que estamos trabajando. (Borra).
	Price As Is/Precio actual	Cotiza la PNR con las clases reservadas.
	Lowest Available & Rebook/ Menor precio disponible y recotizar	Cotiza las tarifas lo más económico posible y cambia la clase, por ejemplo: Si se tiene reservada una clase código Y, al cotizar con esta opción, cambia a la letra código “L”.
	Fare Work File/Archivo de trabajo de tarifas	Despliega la hoja de trabajo (aparecerán todas las cotizaciones que fueron realizadas para la reservación).

Tabla 7.1 Descripción de las funciones, segmentos, campos, cuadros de selección y botones de acción de la pantalla de cotización automática (pricing). (Ref. [1])

Número	Concepto	Función
7	Lowest Available/Possible Menor precio disponible/Posible	Cotiza lo más económicamente posible, pero no cambia la clase.
	Mex-E-savers/Economizador	Cotiza tarifas promocionales.
	Other Date/Otra fecha	Cotiza en fecha distinta a la reservada.
	Other Class/Otra clase	Cotiza en clase distinta a la reservada.
	Currency/Moneda	Cotiza en moneda específica.
8	Discount/Descuento	Descuenta manualmente de la tarifa el porcentaje (P – percent), o la cantidad (A – amount) ingresada (antes de la letra, se debe poner la cantidad en número).
9	Add Tax/Cargo de impuestos	Suma manualmente uno o varios impuestos a la tarifa. <ul style="list-style-type: none"> ● Un solo impuesto: Se debe ingresar el código del impuesto seguido de la cantidad en número y la letra “A” indicando cantidad (amount). ● Dos o más impuestos: Se ingresan los códigos y cantidades separados por una diagonal.
	Remove/Quitar	Resta manualmente uno ó varios impuestos a la tarifa. <ul style="list-style-type: none"> ● Un impuesto: se ingresa el código del impuesto. ● Dos ó más impuestos: Se ingresan los códigos separados por una diagonal.
10	Sale Index/Índice de ventas	Ya no aplica.
11	Open Return/Regreso abierto	Cotiza con regreso abierto.
	Stop Over/Escala	Cotiza con una escala.
	Connection/Conexión	Para especificar una conexión.
	Point of Return/Punto de regreso	Para especificar el punto de regreso del viaje.

Tabla 7.1 Descripción de las funciones, segmentos, campos, cuadros de selección y botones de acción de la pantalla de cotización automática (pricing). (Ref. [1])

Número	Concepto	Función
12	Rule Display/Despliegue de rutas	Desplega las reglas que se están cotizando.
	Quotation Number/Número de cotización	Se ingresa el número de pasajero del cual se quiera ver la regla.
	Component/Componente	Se ingresa el número de componente tarifario del cual se quiere ver la regla de la tarifa (cada corte de tarifa).
	Topics/Tópicos	Se ingresa la clave del tópico específico de la regla.
13	Mileage Calculation/Cálculo de Millas	Calcula el TPM (Ticketed Point Mileage – Total de millas permitidas) y se despliega ingresando el código IATA ²⁴ de las ciudades ó países separados entre diagonales.
	Surcharge Band/Rango de sobreprecio	Calcula el recargo aplicable en caso de exceso de millas permitidas ingresando el par de ciudades sin separación.

Tabla 7.1 Descripción de las funciones, segmentos, campos, cuadros de selección y botones de acción de la pantalla de cotización automática (pricing). (Ref. [1])

7.3. Cotizaciones.

Definición: La cotización es aquel documento que el departamento de compras utiliza en una negociación comercial. También se puede definir como el precio registrado en una bolsa de valores cuando se realiza una transacción de valores. También es una expresión de uso bursátil para señalar el valor de las acciones y otros instrumentos de inversión que se venden a través de las bolsas de valores. Precio alcanzado en el mercado por un valor, bien o servicio (IPC, índice de precios al consumidor). Pero de hecho la primera acepción de este término hace referencia al precio de equilibrio para un título en función de la oferta y la demanda. Oferta de precio que pasa el asegurador para garantizar determinados bienes o responsabilidades. Para efectos de tarifas aéreas, cotización es el costo que se realiza por medio del sistema Easy Going y sus utilerías para establecer el precio de venta al cliente (pasajero) de la ruta de viaje seleccionada.

²⁴ IATA, siglas en inglés de “International Air Transportation Association”, que significa: Asociación Internacional de Transporte Aéreo. Ref. [1] y [10]

7.3.1. Cotización (Price As Is).

Este tipo de función de cotización (Price As Is), conserva y cotiza la reservación (PNR) con las clases con las que se capturó inicialmente la reservación. Enseguida se muestra la secuencia de pasos que se deben de seguir para la utilización de ésta función.

Paso 1: Se debe de dar un click en el botón de acción “*Pricing*” del menú principal de la pantalla de Easy Going. Esta función se puede utilizar con una cotización previa que ya se tenga en sistema ó sin tener segmentos reservados (ver Fig. 7.1).

Paso 2: Una vez que ingresamos a la pantalla correspondiente, deberemos dar un click en el botón de acción “*Price As Is*”. Obteniendo como resultado, que deberá aparecer dentro de la misma pantalla la cotización calculada y desplegada por el sistema, tal como se muestra en la siguiente figura 7.3.

The screenshot shows a software interface for automatic pricing. At the top, there are dropdown menus for 'Other Date' and 'Other Class', and a 'Cur' label. Below these are three radio button options: 'Ignore', 'Price As Is' (which is selected), and 'Lowest Available & Rebook'. Underneath the options is a table with a currency symbol '\$ \$' above it. The table has five columns: 'FARE', 'MXN FARE', 'TAX - MXN', 'TAX - MXN', and 'MXN TTL'. The first row of data is labeled 'As Booked' and contains the values 3931.00, 589.65, 182.23, and 4702.88.

FARE	MXN FARE	TAX - MXN	TAX - MXN	MXN TTL
As Booked	3931.00	589.65	182.23	4702.88

Fig. 7.3 Sección de la pantalla de cotización automática donde se muestra, como se despliega la cotización solicitada. (Ref. [1])

Nota: Se puede ingresar a la ventana de desglose y corte de la tarifa dando un click en la liga de acción “*As Booked*”, donde aparecerá a detalle la forma como se realiza el cálculo de la cotización de la tarifa, así como el tipo de impuestos que se están aplicando en dicha cotización (ver Fig.7.7).

Paso 3: Para grabar la tarifa en la reservación, se debe dar un click en el botón de acción “*Fare Work File*” (ver Fig. 7.2, recuadro núm. 6). Y se tendrá como resultado la aparición de la siguiente venta o pantalla de respuesta, que se muestra en la figura 7.4.

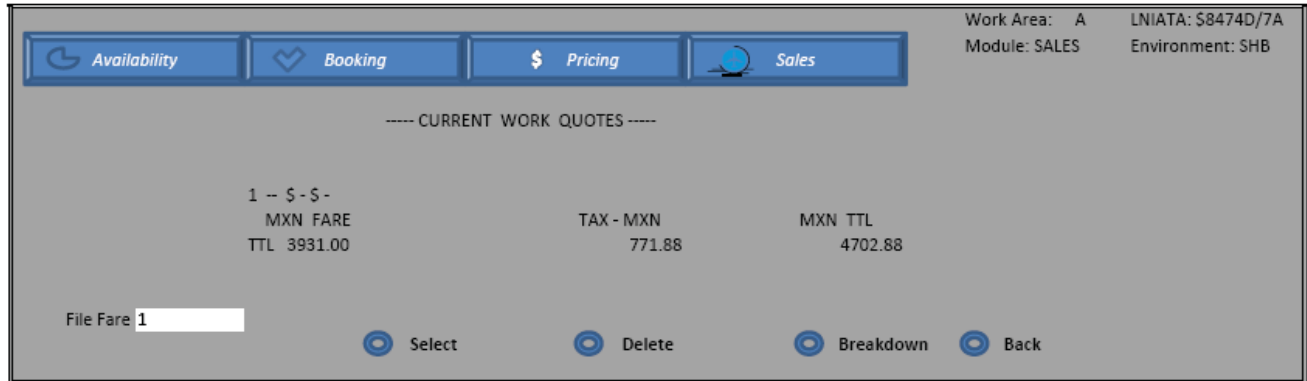


Fig. 7.4 Pantalla de despliegue de la cotización automática a grabar en la PNR. (Ref. [1])

Paso 4: Se debe ingresar el número de cotización a grabar en el campo editable “*File Fare*” y se debe dar un click en el botón de acción de “*Select*” que se encuentra en la parte inferior de la pantalla que se muestra en la figura 7.4. Los otros botones de acción se describen a continuación:

Delete: Borra la acción de la última cotización.

Breakdown: Despliega el cálculo tarifario.

Back: Regresa a la pantalla de Pricing.

Paso 5: Se debe cerrar la caratula de la reservación (PNR), para que pueda quedar grabada la tarifa correspondiente en la reservación. Esto debe realizarse dando un click en el botón de acción “*ER*” que se encuentra en la parte inferior de la caratula de la reservación. Esta función tal como se explico en el capitulo V, finaliza la reservación y redisplaya la caratula de la reservación para seguir trabajando en ella o realizar alguna modificación, (ver Fig. 5.2, pág. 52).

7.3.2. Cotización (Lowest Available & Rebook).

El sistema cuenta también este tipo de función que tiene el propósito de cotizar la tarifa más económica disponible en la base de datos del sistema Easy Going. También hace el cambio automático de la clase seleccionada inicialmente en la reservación, a clase turista o la más económica disponible al momento. A continuación se muestra en la tabla 7.2, la secuencia de los pasos que hay que seguir para utilizar esta función y obtener una cotización de este tipo.

Paso	Acción
1	Se repite el paso núm. 1 de la opción anterior (cotización "Price As Is").
2	<ul style="list-style-type: none"> ● Se debe dar un click en el botón de acción "Lowest Available & Rebook". Resultado: <ul style="list-style-type: none"> ● Se deberá desplegar la tarifa y cambiar la clase de la reservación (PNR). Nota: Se debe tener precaución con esta opción, porque si lo que despliega el sistema es más caro a lo reservado originalmente, el sistema ya no regresará a las clases originales, se deberá ignorar la reservación y/o cotizar con la función "Price As Is".
3	Se repite el paso núm. 3 de la opción anterior (cotización "Price As Is").
4	Se repite el paso núm. 4 de la opción anterior (cotización "Price As Is").
5	Se repite el paso núm. 5 de la opción anterior (cotización "Price As Is").

Tabla 7.2 Secuencia de pasos para cotizar mediante el método de menor precio disponible y recotizar. (Ref. [1])

7.3.3. Cotización (Without Segments).

Este tipo de función como su nombre lo indica, permite cotizar una ruta de viaje y clase determinada sin tener los segmentos aéreos reservados. Esto quiere decir que no se creó o generó una reservación desde un inicio. A continuación se muestra en la tabla 7.5, la secuencia de pasos para realizar este tipo de cotizaciones.

Paso	Acción
1	Se debe dar un click en el botón de acción de la función "Pricing" (ver Fig. 7.1).
2	Se debe dar un click en el recuadro de selección "Without Segments" (ver Fig. 7.1). Resultado: Se despliega la pantalla principal de Easy Going.
3	Llenar los campos que se solicitan, origen, destino, aerolínea, etc.
4	Se debe dar un click en el botón de acción de la función "Price As Is" y repetir procedimiento secc. 7.3.1 de este capítulo.

Fig. 7.5 Secuencia de pasos para cotizar sin segmentos. (Ref. [1])

7.3.4. Cotización (Specific Fare Basis).

Se puede hacer una cotización especificando el código de tarifa (fare basis), desde la pantalla de "Pricing" tal como se indica también a continuación en la tabla 7.3 y se muestra en la Fig. 7.6.

Paso	Acción
1	Seleccionar la opción "Specific Fare".
2	Seleccionar los segmentos que se van a cotizar.
3	Ingresar el (los) Fare Basis de la (s) tarifa (s) que se va (n) a cotizar.
4	Se debe dar un click al botón de acción "Price As Is" (esta acción No cambia la clase reservada).

Tabla 7.3 Secuencia para lograr una cotización de tarifa básica específica. (Ref. [1])



Fig. 7.6 Sección superior-izquierda de la pantalla completa de cotización automática (pricing), donde se muestra la forma de cotizar por tarifa básica. (Ref. [1])

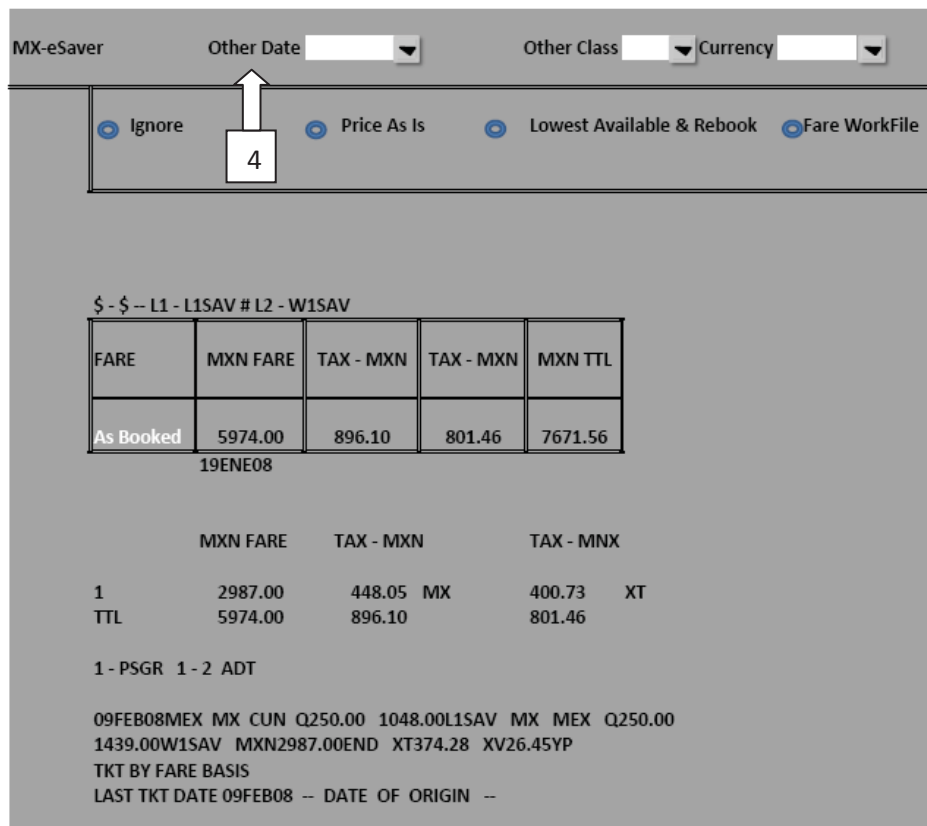


Fig. 7.7 Sección inferior-derecha de la pantalla completa de cotización automática, donde se muestra el segmento que despliega como resultado de la cotización realizada por el método “Fare Basis”. (Ref. [1])

7.3.5. Cotización con diferentes tipos de pasajeros.

En una reservación ó PNR, se pueden cotizar diferentes tipos de pasajeros: adultos (ADT)²⁵, menores (CHD)²⁶, senectos (YCD)²⁷ y acompañante de senecto (CMP)²⁸. En la siguiente tabla 7.4, se describe la secuencia para realizar dicha operación y en la figura 7.8, se enumeran los pasos a seguir por medio de flechas y recuadros, indicando los campos editables, botones de acción y cuadros de selección, donde se debe de ingresar la información necesaria para obtener una cotización de este tipo.

Paso	Acción
1	Se deberá seleccionar los nombres de los pasajeros e indicar que tipo de pasajero es, en el combo desplegable "Type" de la pantalla de cotizaciones, en caso de tratarse de un menor se deberá anotar la edad con número en el campo "Age".
2	Cotizar con la opción "Lowest Available & Rebook".
3	Después, cotizar con la opción "Price As Is".
4	Dar un click en la liga de acción "Fare Work File" con el objeto de poder grabar la tarifa en la reservación.
5	Ingresar las cotizaciones que se van a grabar en el campo de "File Fare" separándolas con una diagonal.
6	Dar un click en el botón de acción "Select", para seleccionar y aprobar el trabajo hecho hasta ahora.
7	Dar un click en la opción del menú principal "Booking", para regresar a la caratula principal de la reservación.

Tabla 7.4 Secuencia de pasos para realizar una cotización con diferentes tipos de pasajeros.

(Ref. [1])

²⁵ ADT, abreviatura en inglés de la palabra "Adult" y código en sistema Easy Going asignado para este tipo de pasajero, que significa: adulto en español. Ref. [1] y [10].

²⁶ CHD, abreviatura en inglés de la palabra "Child" y código en sistema Easy Going asignado para este tipo de pasajero, que significa: niño, menor en español. Ref. [1] y [10].

²⁷ YCD, código en sistema Easy Going asignado para este tipo de pasajero. Ref. [1].

²⁸ CMP, código en sistema Easy Going asignado para este tipo de pasajero. Ref. [1].

Paso	Acción
8	Por último cerrar la reservación (PNR) para que quede grabada la tarifa en la reservación y en el sistema, oprimiendo y dando un click en el botón de acción "ER" (Finalizar y redesplegar) de la pantalla principal de la reservación (ver pág. 50, Fig. 4.2).

Tabla 7.4 Secuencia de pasos para realizar una cotización con diferentes tipos de pasajeros.

(Ref. [1])

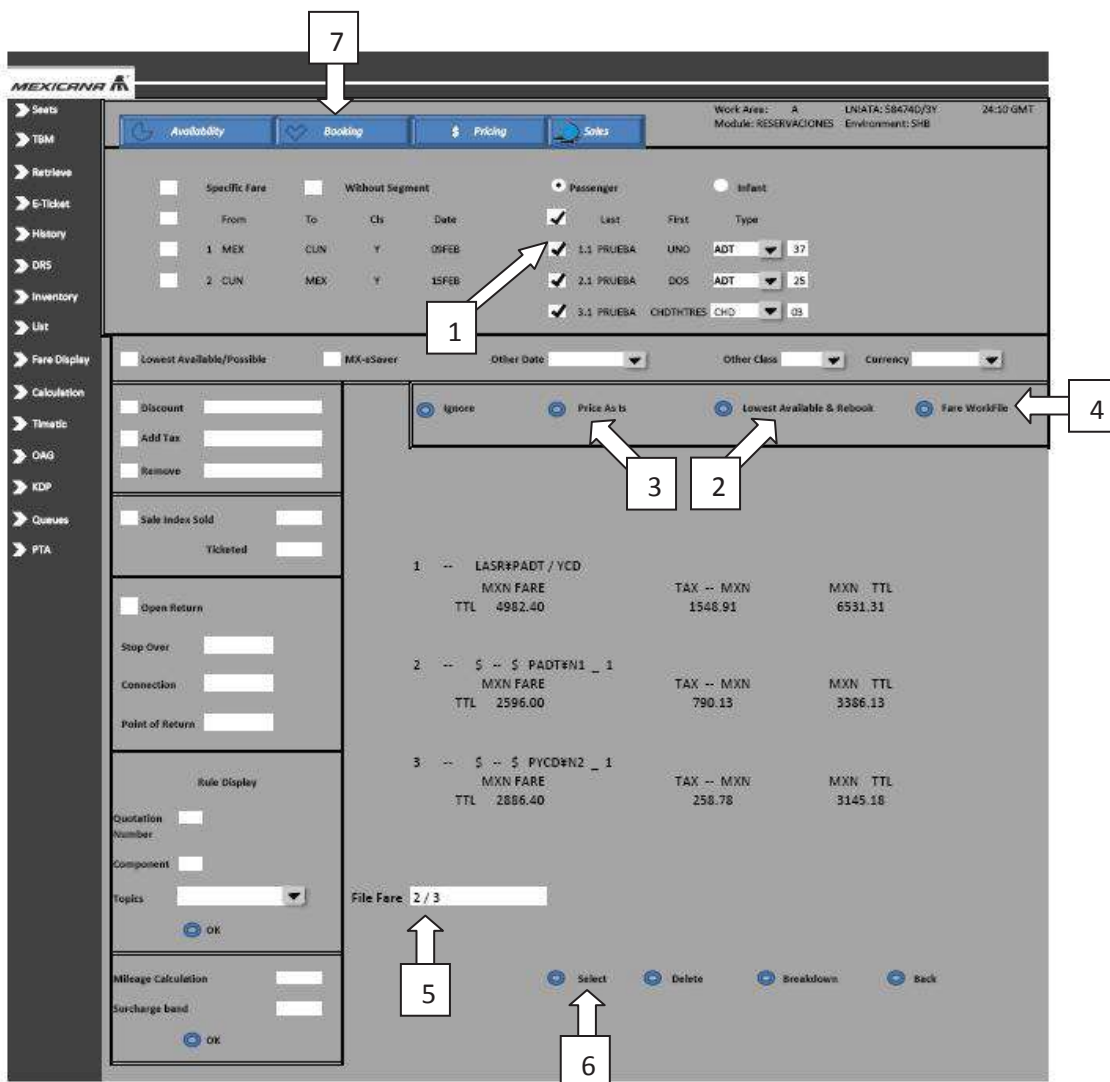


Fig. 7.8 Pantalla completa de la función de cotización automática, donde se puede observar la secuencia de pasos para poder realizar una cotización con diferentes tipos de pasajeros.

(Ref. [1])

CAPÍTULO VIII

ESTÁNDARES DE ATENCIÓN Y SERVICIO

8.1. Boleto electrónico (E-TKT).

El boleto electrónico ó E-Ticket es un concepto relativamente nuevo. El boleto electrónico no se imprime en papel, solamente se guarda en el sistema digitalizando la información correspondiente y se envía al cliente un número identificador y un acuse de recibo vía e-mail (correo electrónico) ó fax. Posteriormente el cliente a la hora de viajar se debe presentar en el mostrador de la aerolínea y debe mostrar su recibo junto con su documentación. El boleto electrónico tiene múltiples ventajas y cada vez es más utilizado por las aerolíneas, agencias de viaje y viajeros. Entre sus ventajas están:

- Es ecológico 100%, no hay consumo de papel en su emisión.
- No hay cargo de envío, este servicio es gratuito.
- No hay posibilidad de que los boletos se extravíen, sean robados o sean olvidados. El boleto permanece registrado en el sistema de reservación.
- El check-in será mucho más rápido a la hora del abordar el avión.
- En resumen es simple, rápido, seguro y el trámite es gratis.

8.1.1. Historia.

A través del tiempo dentro de lo que hoy en día se conoce como “aviación comercial”, el manejo de formas valorables entre las líneas aéreas ha sido una práctica común. Con la aparición del boleto electrónico de cada una de ellas se ha creado la necesidad de hacer un intercambio de boletos virtuales para satisfacer el servicio entre nuestros clientes más comunes. Es por esta razón que nace el concepto de “boleto electrónico” o E-TKT en la empresa Mexicana de Aviación.

8.1.2. Definición.

El concepto “*Ticketless*”, creado por Mexicana de Aviación, consiste en la emisión y manejo electrónico de todos los boletos en rutas elegibles cuya información queda almacenada en la base de datos del sistema Easy Going, así como en rutas interlineales con aerolíneas activadas como socios comerciales de Mexicana de Aviación.

El “*E-TKT*” es la funcionalidad en el sistema que nos permite emitir un boleto electrónico sobre un itinerario que contenga segmentos aéreos tanto de vuelos de Mexicana de Aviación, tanto como para los de otras aerolíneas (OA)²⁹.

En Mexicana de Aviación se cuenta con dos formas disponibles de boletaje electrónico que son:

- El Boleto electrónico “*Host E-TKT*”, que es para rutas y vuelos domésticos (nacionales).
- Y el Boleto electrónico denominado “*Interlineal*” ó “*I-ETKT*”. Que es un boletaje electrónico tanto para vuelos de Mexicana de Aviación, como para de otras líneas aéreas.

Durante todos los procesos que pueda sufrir un “*Host E-TKT*”, que pueden ser: creación, modificación, cancelación, documentación y reembolso. Se crean una serie de estatus que nos muestran el estado de los cupones de vuelo (tickets). A continuación se muestra una tabla resumida con los diferentes tipos de estatus en abreviaciones ó lenguaje que se utiliza en Easy Going, que se pueden presentar.

²⁹ Significado proveniente de sus siglas en ingles “Other Airlines”. Ref. [1] y [3].

Estatus	Definición
STATUS en blanco.	Cupón vigente para ser utilizado por la línea aérea.
ADJUSTED/Ajuste	El PNR y el E-TKT han sido ajustados ó sincronizados, con esta acción se garantiza que la información del vuelo y fecha de viaje es la misma en el segmento de vuelo de la reservación y en el cupón de vuelo del E-TKT.
OA CNTRL/OA control	Indica que OA (otra línea aérea) tiene el control de ese cupón.
OVERSOLD/Sobreventa	El cupón del E-TKT no fue utilizado por haberse presentado una sobreventa en el vuelo y deberá ser protegido en vuelos posteriores.
NO SHOWED/No presente	Pasajero NO se presentó al vuelo.
EXCHANGED/Cambio	El E-TKT fue revisado generando un nuevo boleto electrónico.
EXCHD IRR/Cambio IRR	Boleto electrónico actualizado por un reacomodo de vuelos debido a un cambio de itinerario. El sistema emite automáticamente un nuevo boleto con la ruta nueva.
CHECKED IN/Registrado	Cupón de vuelo documentado antes del cierre del vuelo.
LIFTED/Abordado	Pasajero abordado.
USED/Usado	Cupón usado, aparecerá después del cierre del vuelo.
VOID/Cancelado	E-TKT cancelado en sistema, ya no puede reactivarse.
REVOKED/Revocado	E-TKT temporalmente bloqueado para su uso.
PRINTED/Imprimido	E-TKT convertido a boleto físico de papel, a través de un ATB. ³⁰
PRT EXCH/Imprimir cambio	Cupón de un I-ETKT convertido a ATB por OA.
REFUND REQ/Requerimiento de reembolso	Se ha solicitado reembolso de un E-TKT pagado a crédito.
REFUNDED/Reembolso	Reembolso de un E-TKT el cual fue pagado en efectivo.

Tabla 8.1 Resumen de información de estatus posibles que se pueden presentar en la elaboración de un “*Host E-TKT*”. (Ref. [1])

³⁰ ATB, proviene de sus siglas en inglés “Automatic Ticket Boarding”, que significa: Boleto automático de abordar (boleto físico de cartón). Ref. [1] y [3]

El boleto electrónico interlineal “*I-ETKT*”, es la funcionalidad en el sistema Easy Going. Que nos permite emitir un boleto electrónico sobre un itinerario que contenga segmentos tanto de Mexicana de Aviación, como de otras aerolíneas. En la tabla que se muestra a continuación (Tabla 8.2), aparecen los códigos en sistema para otras aerolíneas (OA).

	Código	Aerolínea	Implementación	Código IATA	
	CO	Continental Airlines	03-jun-04	005	
	AM	Aeroméxico	04-Ago-04	139	
	AS	Alaska Airlines	01-Sep-04	027	
	UA	United Airlines	19-Oct-04	016	
	AA	American Airlines	15-Dic-04	001	
	CM	Copa Airlines	04-May-05	230	
	BA	British Airways	18-May-05	125	
	DL	Delta Airlines	08-Jun-05	006	
	NW	Northwest Airlines	22-Jun-05	012	
	LA	Lan Airlines	13-Dic-05	544	
	XL	Lan Ecuador Aerolane	13-Dic-05	462	
	LP	Lan Perú	13-Dic-05	045	
	4M	Aero 2000	13-Dic-05	469	
	KL	KLM Royal Dutch Airlines	15-Dic-05	074	
	IB	Iberia	15-Feb-06	075	
	CX	Cathay Pacific Airways	22-Jun-06	160	
	NZ	Air New Zealand	02-Ago-06	086	
	AZ	Alitalia	13-Sep-06	055	
	KE	Korean Air Lines	29-Nov-06	180	
	AC	Air Canada	23-Ene-07	014	
	HR	Hahn Air Lines	01-Mar-07	169	
	JL	Japan Airlines	22-Mar-07	131	
	VW	Aeromar	03-Abr-07	942	

Tabla 8.2 Tabla de códigos IATA para otras aerolíneas. (Ref. [1])

8.1.3. Generalidades.

- Cuando otra aerolínea emita un “*I-ETKT*” con tramos de Mexicana de Aviación, veremos en nuestro sistema la imagen de dicho boleto generado por la otra aerolínea.
- Esta imagen nos permitirá que cualquiera de las aerolíneas realice ajustes, revisados y documentados sobre los cupones de vuelo que le correspondan, ya que ésta es la que nos indicará quién tiene el control del cupón de vuelo.
- Debido a que los cupones se encuentran dentro del sistema de las aerolíneas y se realiza un intercambio acordado entre éstas, el endoso ya no es necesario. Este endoso se suple por el estatus de control que veremos en los cupones.
- Cuando un itinerario no sea elegible el sistema nos dará la siguiente respuesta al momento de intentar boletear: OA-SEGMENT NOT VALID FOR ELECTRONIC TICKETING.
- Sólo la aerolínea expedidora podrá cancelar el “*I-ETKT*” reflejándose el estatus VOID (cancelado).
- Solo se puede realizar cambio de nombre previa autorización del supervisor en turno y en los “*I-ETKT's*” emitidos por Mexicana de Aviación.

Los estatus que aparecen en un boleto electrónico “*Host E-TKT*” son los mismos que se muestran en un “*I-ETKT*”. Sin embargo, existen estatus que solo aparecen en el boleto electrónico interlineal y son los siguientes:

Estatus	Definición
STATUS en blanco	Cupón para ser utilizado por la línea aérea.
OA CNTRL/OA control	Indica la aerolínea que tiene el control del cupón de vuelo.
EXCHANGED/Cambio	Boleto electrónico revisado ó I-ETKT expedido en American Airline y el boleto ha sido impreso ó bajado a papel en Mexicana de Aviación.
PRINT EXCH/Imprimir cambio	Cupón de I-ETKT convertido a boleto ATB siempre y cuando haya sido expedido por OA.
ABP ISSUED/Emisión de ABP	Estatus que indica la impresión de un pase de abordar. NOTA: Solamente cuando AM ³¹ documento vuelos host (MX), veremos este estatus, sin embargo, no inhibe la manipulación del cupón.

Tabla 8.3 Estatus adicionales que aparecen en un boleto electrónico interlineal. (Ref. [1])

8.2. Servicio a clientes.

Para llevar a cabo un servicio son necesarias las bases fundamentales, es decir los principios del servicio los cuales pueden servir de guía para adiestrar o capacitar a los empleados encargados de esta vital actividad, así como proporcionar orientación de cómo mejorar. Los principios básicos del servicio son la filosofía subyacente de éste, que sirven para entenderlo y a su vez aplicarlo de la mejor manera para el aprovechamiento de sus beneficios por la empresa. Estas bases son los principios del servicio a clientes, los cuales se detallan a continuación:

1. Actitud de servicio: Convicción íntima de que es un honor servir.
2. Satisfacción del usuario: Es la intención de vender satisfactores más que productos.

³¹ Código IATA para la aerolínea Aeroméxico. Ref. [1]

3. Dado el carácter transitorio, inmediatista y variable de los servicios, se requiere una actitud positiva, dinámica y abierta: Esto es, la filosofía de que “todo problema tiene una solución”, si se sabe buscar.
4. Toda la actividad se sustenta sobre bases éticas: Es inmoral cobrar cuando no se ha dado nada ni se va a dar.
5. El buen servidor es quien dentro de la empresa se encuentra satisfecho, situación que lo estimula a servir con gusto a los clientes: Pedir buenos servicios a quien se siente esclavizado, frustrado, explotado y respira hostilidad contra la propia empresa, es pedir lo imposible.
6. Tratando de instituciones de autoridad, se plantea una continuidad que va desde el polo autoritario (el poder) hacia el polo democrático (el servicio): En el polo autoritario hay siempre el riesgo de la prepotencia y del mal servido. Cuanto más nos alejemos del primer polo, mejor estaremos.

8.2.1. Visión.

El grupo Mexicana de Aviación, enfrenta los retos sobre bases sólidas y con una clara conciencia de lo que el grupo quiere ser y de lo que aspira en el futuro. El objetivo primordial está orientado a ocupar una posición única en el sector aéreo por la experiencia y excelencia, y diferenciación de los productos y servicios, el impulso de la innovación, promoviendo y reafirmando la lealtad de sus clientes y colaboradores. La visión de la empresa será, por lo tanto, la guía que dirija las estrategias y acciones hacia un objetivo común:

*“Ser la empresa mexicana líder en la industria de la transportación aérea desde el norte hasta el sur de America”.*³²

³² Manual de capacitación call center Morelia (México y EUA), Gerencia de efectividad call center, Subdirección de distribución. Mexicana de aviación. México DF, Agosto 2007, Versión 5.0, pag.296

8.2.2. Misión.

El propósito fundamental por el cual la empresa Mexicana de Aviación y Click de Mexicana existen como empresas del Grupo Mexicana de Aviación, permanecen y se desarrollan son:

*“Exceder las expectativas de nuestros clientes con un servicio de transportación aérea de alta calidad, innovador, seguro y rentable, que contribuya al desarrollo económico y social de nuestra comunidad”.*³³

Se puede decir que se cumple cabalmente con la misión en la medida en que se satisface plenamente las necesidades de los pasajeros, mediante la eficiencia y desarrollo del trabajo diario, así como la vocación de servicio, que se refleja en todas las labores que desempeña el personal que labora en la empresa. También se busca que los accionistas estén satisfechos por la rentabilidad de su inversión realizada; y cuando todos y cada uno de los que trabajan en la empresa Mexicana de Aviación y Click de Mexicana, se encuentren orgullosos de su trabajo, encontrarán en él posibilidades de desarrollo y satisfacción. Esta nueva cultura de trabajo ha tomado como base la visión, Misión y valores de que la empresa está enfocada en hacer tangible la experiencia de marca que viven los pasajeros a través de un servicio de vanguardia y excelencia en toda la cadena de valor y servicio.

8.2.3. Valores y atributos.

Los valores y atributos de la empresa Mexicana de Aviación brindan las bases de comportamiento y compromiso para poder obtener resultados satisfactorios y productivos. Es necesario que éstos se traduzcan en actitudes y conductas comunes y compartidas por todos, que den cohesión, congruencia y sentido de identidad a la organización. Los valores y atributos a destacar en todas las actividades que se desempeñan son:

³³ IDEM anterior, pág.297

Ser Responsables	Ser Expertos	Ser Vanguardista	Ser Empáticos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tener el compromiso de entregar el mejor servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La primera aerolínea en México. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mexicana debe ser líder a la vanguardia tanto en tecnología como en infraestructura, servicio y atención. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La aerolínea accesible y cercana es la aerolínea que se identifica con sus clientes, con sus necesidades y con su estado de ánimo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formalidad constante hacia la obligación con el pasajero. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La más experimentada, es decir la que tiene una práctica prolongada que le proporcione el mejor servicio. 		

Tabla 8.4 Valores y atributos de Mexicana de Aviación y Click de Mexicana. (Ref. [1])

8.3. Los 8 elementos básicos del servicio.

Los ocho elementos básicos del servicio, están diseñados para ser cumplidos por todos los que trabajan en la empresa los cuales son los siguientes:

1. El cliente es primero.
2. Fortalecer la confianza que los pasajeros han depositado en la empresa con responsabilidad.
3. Los pasajeros son nuestros invitados y nosotros sus anfitriones.
4. Una sonrisa dice más que mil palabras.

5. La percepción es realidad.
6. Responder a los clientes de manera rápida, efectiva y a la primera.
7. Hacer “más y mejor” con lo que ya se tiene.
8. Todos somos parte del mismo avión.

A continuación se enumeran y mencionan estos paradigmas de la atención y el buen servicio al cliente, que describen a detalle cuáles son los pros y los contras.

1. ***El cliente es primero.***- Orientar todas las acciones enteramente a la satisfacción de los clientes para aumentar su fidelidad y hacerlos vivir la experiencia de Mexicana de Aviación y Click de Mexicana, a través del servicio que se ofrece por parte de la empresa. Siempre recordar que “*la empresa existe gracias al cliente*”.

Se debe observar y escuchar a los clientes para poder identificar las necesidades y ser empáticos³⁴ y ofrecer la opción más adecuada a lo que espera el cliente del servicio que le ofrece Grupo Mexicana de Aviación.

¿Cómo lograrlo?

- Hay que enfocar toda la atención hacia el cliente, durante el tiempo que se esté atendiendo.
- Hay que hablar con decisión y respeto.
- Se debe transmitir seguridad al proporcionar información sobre los productos de la empresa.
- Dar el mismo trato a TODOS los pasajeros independientemente de la situación en la que se encuentren (socio frecuente, promocionales, pasajeros con tarifa pagada, empleados, etc.).

³⁴ Empatía significa: Capacidad para percibir lo que sienten los demás. Comportamiento Organizacional, Robbins Stephen P., Edit. Pearson Prentice Hall, México D.F., 2004, Cap. 4, pág. 111. Ref. [11].

¿Qué debemos evitar?

- El ser evasivo y no escuchar al cliente.
- Utilizar lenguaje corporal negativo como por ejemplo: cruzar los brazos, manos en las bolsas, cruzar el pie, estar mal sentado, manos tocando el rostro, etc. Ya que esta negatividad se trasmite a la hora de estar atendiendo la llamada del cliente.
- Dejar al cliente esperando en línea sin aviso previo.
- Atender llamadas personales y/o mantener conversaciones con compañeros de trabajo durante una llamada.

2. Fortalecer la confianza que los pasajeros han depositado en la empresa con responsabilidad.- Con pasión por la excelencia, la consistencia, el profesionalismo y la responsabilidad antes que todo y en todo lo que se realiza, especialmente en el servicio al cliente, tanto interno como externo, solo así se logrará fortalecer la confianza que durante tantos años los pasajeros de Mexicana de Aviación han depositado en la empresa.

¿Cómo lograrlo?

- Hay que adaptarse rápidamente a cualquier situación que se presente.
- Ser proactivo.
- Mostrar profesionalismo en todo momento.
- Mantenerse informado de los servicios, productos, procedimientos e información general de Mexicana de Aviación.
- Promover en todo momento los servicios y productos de la empresa para generar mayor ingreso (venta, ascenso a clase ejecutiva, promover VTP's, promociones, entre otros) esto es sinergia.
- Cumplir con el servicio ofertado a nuestros clientes.

¿Qué debemos evitar?

- Dar información equivocada o incompleta a los clientes (esto es muy grave).
- Defraudar la confianza que el pasajero esta depositando en el servicio que ofrece la empresa.

3. *Los pasajeros son nuestros invitados y nosotros sus anfitriones.*- Ante todo también hay que tener en cuenta lo siguiente, “*Mexicana me conoce y sabe lo que quiero*”. Bajo esta premisa, conocer cada día más al cliente para poder ser proactivos, esto es anticiparnos a sus necesidades, ¡Inclusive antes de que el cliente lo perciba!

Ser personal experto, proactivo y anticiparnos a sus necesidades son valores que construyen nuestra cultura de servicio y reflejan el profesionalismo con el que trabajamos.

¿Cómo lograrlo?

- Responder rápidamente a las necesidades de nuestro cliente, incluso cuando la información que le proveemos no es favorable para él.
- Hacer todo lo mejor posible para atender sus necesidades; encontrar soluciones y ofrecer alternativas.
- Ofrecer asistencia antes de que el cliente la pida (información migratoria, equipaje, etc.).
- Aplicar SIEMPRE las fraseologías de servicio creadas para dar una mejor imagen de la empresa.

¿Qué debemos evitar?

- Deslindarse de una responsabilidad, ejemplo: “Disculpe pero yo no le puedo atender por el momento”, “No sé por favor llame al área correspondiente”, etc.

- No atender la necesidad de un pasajero pretendiendo no haberlo escuchado.
- Evitar criticar los productos o decisiones tomadas por la empresa, estando el cliente presente o en línea, expresiones tales como, “No puede ser no funciona otra vez”, etc., ya que el cliente podría estar atento y estar escuchando.

4. *Una sonrisa dice más que mil palabras.*- El tono de la voz y sonreír durante el transcurso de la llamada hará que los clientes sientan empatía por las marcas de la empresa, que vivan la calidez, amabilidad y cortesía que siempre ha caracterizado al Grupo Mexicana de Aviación.

La sonrisa es un gesto que es aceptado universalmente, y en la cultura mexicana la sonrisa, es algo que siempre ha caracterizado a su gente. Una sonrisa vale más que mil tarjetas de presentación, ayuda a sentir a los pasajeros relajación ante el estrés que provoca el realizar un viaje de este tipo.

¿Cómo lograrlo?

- Sonreír naturalmente durante todo el proceso de atención al cliente (al contestar el teléfono, al realizar una venta ó reservación, al aplicar la despedida, etc.).

¿Qué debemos evitar?

- Evitar hablar con tono agresivo, enojado o molesto.
- Evitar distraerse durante la llamada (jugar con objetos del área de trabajo, celulares, llaves, llaveros, lápices, hacer recaditos, etc.).
- Evitar actitudes rudas y distantes.
- Evitar sonrisas forzadas ó falsas.
- Evitar actuar con tono autoritario.

5. *La percepción es realidad.*- Todos los que integran el staff de trabajo del Centro de Contacto (Call Center, Konexo) de Grupo Mexicana de Aviación deben ser la imagen de la empresa como tal: la imagen de las oficinas y cabinas, el cómo debe vestirse la gente, la manera de actuar en el ambiente de trabajo, el cómo moverse y conducirse, ya que hay que tener muy presente en todo momento que también lo que se porta es la marca de la empresa y esto es lo que se está comunicando hacia el exterior, hacia los clientes.

¿Cómo lograrlo?

- Hay que recordar siempre que tú eres la primera cara de contacto y percepción del servicio que la empresa ofrece al cliente.
- Cumplir con el estándar de servicio y atención.
- Se debe portar impecablemente y con orgullo el uniforme de la empresa (en caso de ser requerido).
- Cumplir con la política de presentación, conducta y servicio.
- Cumplir con el estándar de imagen corporativa y presentación personal.
- Cumplir con los estándares de acomodo de las áreas físicas de la empresa.

¿Qué debemos evitar?

- Evitar realizar alguna de las prácticas prohibidas de presentación, conducta y servicio (tatuajes, pelo largo en hombres, calzado tenis hombres y mujeres, etc.).
- No cumplir con los estándares de acomodo establecidos para cada punto de contacto con el cliente.

6. *Responder a los clientes de manera rápida, efectiva y a la primera.*- Ser expertos en todo momento, tener la disposición de ayudar a los clientes y proveerles de un servicio rápido y oportuno.

¿Cómo lograrlo?

- Proveer de información relevante y efectiva a los pasajeros.
- Dar una solución rápida a las necesidades de los pasajeros.
- Reaccionar rápido ante problemas ó irregularidades que se presenten.

¿Qué debemos evitar?

- Evitar comunicar y atiborrar a los pasajeros con tecnicismos que los puedan confundir. Recuerde que hay cosas que el cliente no debe saber.
- Evitar dejar al pasajero desatendido o sin proveerle la información que requiere.

7. Hacer “más y mejor” con lo que ya se tiene.- Este punto es de vital importancia. Con esfuerzo y el deseo de atender a los pasajeros, se puede ofrecer lo que ellos esperan del nivel de servicio de la empresa.

¿Cómo lograrlo?

- Maximizar los recursos con los que cuenta la empresa.
- Ofrecer siempre los productos y servicios existentes con los que cuenta la empresa dirigidos al cliente.
- Ofrecer la mejor actitud de servicio.

¿Qué debemos evitar?

- Descuidar, maltratar y ensuciar las áreas de trabajo, así como las áreas donde se brinda el servicio a los clientes (pasajeros).

- 8. *Todos somos parte del mismo avión.***- Todos los empleados de Grupo Mexicana de Aviación, deben trabajar con responsabilidad y profesionalismo, uniendo fuerzas para lograr la superación, trabajar en equipo para ir siempre a la vanguardia y lograr la permanencia de las marcas y productos de la empresa.

¿Cómo lograrlo?

- Trabajo en equipo.
- Comunicación activa entre áreas involucradas.
- Trabajar bajo un esquema de logro de objetivos.
- Actualizarse constantemente para ser cada vez más competitivos.

¿Qué debemos evitar?

- El trabajo individual.
- Bloquear información a áreas que la requieran para desempeñar sus actividades.
- Actuar con apatía ante las otras áreas de la empresa.
- Mantenerse estático ante los cambios.

8.4. Aseguramiento de la calidad.

El aseguramiento de la calidad es un programa que tiene como objetivo evaluar el cumplimiento de los estándares establecidos. Establecer trayectorias de retroalimentación del flujo de la información que se maneja comúnmente a diario (ejem: reportes de ventas, presupuestos, estadísticas de producción, etc.).

Como parte de la cultura de trabajo en Grupo Mexicana de Aviación, enfocada en la experiencia de marca que viven los pasajeros, se realizan evaluaciones mediante llamadas telefónicas y visitas periódicas, y aleatorias a todos los puntos de contacto con el cliente.

Los resultados de las evaluaciones son utilizados para poder identificar los inhibidores de calidad en el servicio, a través de un sistema de información donde lograremos asegurar la mejora continua y la calidad en la cadena de servicio.

RESULTADOS

La productividad de la empresa implica medición, lo que a su vez es un paso esencial en el proceso de control. La medición del trabajo manual ó físico es relativamente fácil de medir, pero esta tarea se vuelve más difícil en la medida en que el trabajo se vuelve intelectual. Una dificultad más en la medición del trabajo intelectual es que por lo general no es fácil de medir la calidad de lo que producen los individuos que tienen un trabajo intelectual.

El trabajo que realiza el agente de reservaciones del Centro de Contacto (Call Center, Konexo) de la empresa Mexicana de Aviación ubicado en la ciudad de Morelia, Mich., es del tipo intelectual y por lo tanto es más difícil de medir que el de los trabajadores de una industria, como por ejemplo los obreros de una fábrica, albañiles, etc.. El tipo de trabajo que se realiza en este centro consiste en la atención de llamadas telefónicas provenientes de México y el extranjero, en específico de Estados Unidos y Canadá, realizando actividades de telemercadeo. Una de las mayores dificultades para la medición de la productividad del agente de reservaciones del Call Center es que ciertos resultados dependen de terceras personas, que son en realidad actividades que contribuyen a la consecución y logro de los resultados finales.

Por lo tanto es necesario implementar un lazo de medición y retroalimentación de la productividad basada en una red interna de computadoras (PC's) instalada dentro del centro, mediante la cual la medición de dicho trabajo pueda ser cuantificada y calificada de manera efectiva por medio de un módulo especializado del mismo sistema Easy Going, para la valoración de obtención de resultados y metas. Esto se debe a que básicamente, el trabajo se realiza de forma o por medios electrónicos. La función esencial es el de telemercadeo, y el objetivo concretar la reservación y venta del segmento de viaje aéreo según los requerimientos de nuestros clientes.

Todos estos tipos de actividades están soportadas también por medio de una gran central telefónica y un sistema de conmutadores telefónicos de gran capacidad, interconectados a la red de computadoras. Se tiene programado que para principios del año 2008 y el transcurso del año, la empresa cuente con un total de 2,500 terminales de computadora conectadas a la red, trayendo como resultado la generación de 2,500 empleos directos en la zona económica. Este clúster y Hub de telecomunicaciones enfocado para atender y dar servicio a la industria hotelera y de la transportación aérea, está destinado a ser el de mayor tamaño en toda América Latina. Este objetivo se logró sumando esfuerzos por parte del gobierno del estado de Michoacán, la iniciativa privada, el sector público y con el apoyo de toda la población ya que representa un beneficio para el área geográfica de Morelia y del estado, dando impulso al desarrollo económico del la región y la generación de empleos.

El objetivo del presente trabajo de tesis se logró resumiendo y facilitando la comprensión de la información contenida en el manual de capacitación del agente de reservaciones que actualmente se utiliza por parte de la empresa. El cual es muy extenso y desde nuestro punto de vista no muy didáctico, además de que algunos conceptos quedan aislados y no son claros. Elaborando este tipo de guías rápidas que contienen la información más importante y relevante que el agente de reservaciones debe conocer y manejar al cien por ciento, para poder dar el plus en el servicio al cliente. Se espera que con la ayuda de este trabajo de tesis documental, la productividad del agente de reservaciones aumente considerablemente por lo menos y sobre todo al inicio de su incorporación a las actividades productivas dentro de la empresa. Que es cuando el agente de reservaciones se encuentra se encuentra en capacitación por parte de la empresa y se generan más gastos para la misma. Se estima como resultado principal que al final de este año 2008 el aumento de la productividad se vea reflejado en por lo menos aproximadamente de ente un 6 a un 8%, en relación a las ventas totales anuales por agente de reservaciones del año 2007.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El sistema de información Easy Going de Mexicana de Aviación se ha convertido en parte integral de la estrategia general de esta empresa para obtener una ventaja competitiva en su sector productivo. Además ante la competencia que ha ido en aumento en el sector de la industria de la aviación, ha sido necesario diseñar una estrategia organizacional que apoye la maximización de los ingresos de la compañía, en función de la demanda, precio y contribución a la red. Parte de esta estrategia es el uso de toda esta tecnología de vanguardia en computación para aprovechar nuevos nichos de mercado en diferentes frentes. Es así que es primordial la administración óptima de los inventarios de vuelo (asientos) para conseguir la mayor ocupación posible en cada vuelo y así poder obtener el máximo de ingreso en cada vuelo de Mexicana de Aviación. Debe tenerse muy en cuenta que cada vez que un avión de Mexicana de Aviación despegue los asientos vacíos son ingreso perdido que la empresa no recupera. Estos asientos vacíos deben ser minimizados al máximo, a fin de obtener un ingreso mayor que hace la diferencia entre una compañía rentable y una con pérdidas. Es por eso que quienes sean y tengan la capacidad de emplear los nuevos instrumentos disponibles y modificarlos serán quienes conquisten la vanguardia competitiva. El sistema Easy Going no es solo un sistema de reservaciones, sino también de control de inventario, de elaboración de planes de vuelo y programación de tripulaciones. Se le han ido añadiendo además nuevas bases de datos o módulos para el uso de otras aplicaciones, tales como renta de autos, mensajes de requerimientos especiales para los pasajeros que se indican por sistema para personal en tierra, etc., que lo han ido robusteciendo y haciendo cada vez más completo. Por lo que de este modo Easy Going se ha convertido en todo un supermercado electrónico para todo lo relacionado con viajes aéreos. Con el firme propósito de mejorar los procesos relacionados a la optimización de los ingresos es necesario apegarse a las siguientes recomendaciones que se indican al momento de realizar una reservación y vender un segmento aéreo, solicitar disponibilidades o realizar algún cambio en reservaciones.

Primera.- Cuando se solicite disponibilidad o venta por segmento para una reservación (PNR) nuevo, debemos asegurarnos de no tener ningún PNR abierto. Otra forma de verlo es que cada vez que se finaliza una reservación, debe ignorarse la última transacción antes de iniciar una nueva. Esto es no duplicar porque esto podría dejar bloqueados asientos disponibles sin vender que se refleja en pérdida de ingresos para la empresa.

Segunda.- Cuando se requiera hacer un cambio a una reservación y se revisen disponibilidades de otros vuelos/fechas, es mandatorio tener desplegada la reservación que se desea modificar. Lo anterior es muy importante ya que el resultado que arroje la disponibilidad puede ser diferente si hay otro PNR desplegado o no.

Tercera.- Los puntos a cumplir siempre en todas las llamadas son:

- ✓ Una sonrisa.
- ✓ Gesto amble.
- ✓ Aplicación del saludo estándar: “Gracias por llamar a Mexicana, le atiende
“Thanks for calling Mexicana my name is
(Nombre y apellido del ejecutivo)”.
- ✓ Preguntar si el cliente es socio frecuente.
- ✓ La frase “lo sigo atendiendo”, cada minuto en caso de llamada en la línea.
- ✓ Ofrecer una alternativa de servicio y evitar dar un “no” como respuesta a la solicitud de nuestro pasajero.
- ✓ Mencionar el apellido del pasajero mínimo tres veces, para que en caso de error se pueda corregir inmediatamente.
- ✓ Por último aplicación de la despedida: “Gracias por preferir Mexicana”
“Thank you for calling Mexicana”

BIBLIOGRAFIA.

- [1] Manual de capacitación call center Morelia (México y EUA).
Gerencia de efectividad call center, Subdirección de distribución.
Mexicana de aviación.
México DF, Agosto 2007, Versión 5.0

- [2] Itinerario de vuelos.
Mexicana de aviación.
México DF, Julio 2007.

- [3] Diccionario práctico inglés-español.
Cortina.
McGraw Hill.
México DF, 1998.

- [4] Gran diccionario enciclopédico ilustrado.
Selecciones del reader's digest.
Madrid, 1970.

- [5] Comportamiento organizacional.
Robbins, Stephen P.
Pearson Prentice Hall, México D.F., 2004.
Décima edición.

- [6] Introducción a la computación.
Norton, Peter.
McGraw Hill, México D.F., 2000.
Tercera edición.

- [7] Contabilidad de costos (conceptos y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales).
Polimeni, Ralph. Fabozzi, Frank J. Adelberg, Arthur H.
McGraw Hill, Colombia, 1994.
Tercera Edición.

- [8] Introducción a la administración.
Hernández y Rodríguez, Sergio.
McGraw Hill, México D.F., 1994.

- [9] Administración de operaciones (estrategia y análisis).
Krajewski, Lee J.
Ritzman, Larry P.
Prentice Hall, México D.F., 2004.
Quinta Edición.

BIBLIOGRAFIA.

- [10] Diccionario Pocket español-inglés.
Varios.
Editorial Larousse, México D.F., 1995.
- [11] Administración una perspectiva global.
Koontz, Harold.
Wehrich, Heinz.
McGraw Hill, México D.F., 2004.
Duodécima Edición.

Páginas consultadas en internet.

- [12] <http://www.mexicana.com.mx>
- [13] <http://www.portalcorp.mexicana.com.mx>
- [14] <http://www.mexicanavirtual.org>
- [15] <http://www.despegar.com.mx>
- [16] <http://www.aerolíneasmexicanas.com.mx>
- [17] <http://www.turista.com.mx>
- [18] <http://172.19.200.236:9000/htdocs/reservations/printHtmlResults.jsp>

ANEXOS

ALFABETO AERONAUTICO

Se utiliza para transmitir por vía oral cualquier tipo de información, pero principalmente cuando se trata de números o términos en los que es vital su correcta escritura y entendimiento, a pesar de ambigüedades o dificultades idiomáticas.

A	ALFA	N	NÉCTAR
B	BRAVO	O	ÓSCAR
C	COCA	P	PAPA
D	DELTA	Q	QUEBEC
E	ECO	R	ROMEO
F	FOX	S	SIERRA
G	GOLFO	T	TANGO
H	HOTEL	U	UNIÓN
I	INDIA	V	VÍCTOR
J	JULIETA	W	WHISKY
K	KILO	X	E-XTRA
L	LIMA	Y	YANQUI
M	METRO	Z	ZULÚ

Anexo 1. Alfabeto aeronáutico.



Anexo 3. Mapa geográfico de destinos de Mexicana de Aviación a nivel internacional, Estados Unidos, Canadá, Europa y Asia.