


GENTE DETRÁS DEL DINERO
LO QUE GUSTA DEL AIFA A LOS PASAJEROS

POR MAURICIO FLORES

mauricio.flores@razon.com.mx / @mfloresarellano

La encuesta de satisfacción del viajero en Aeropuertos no es como esas encuestas balines que en México pagan los políticos. El Airports Council International (ACI) que dirige Justine Erbacci y al que están afiliados 2,181 aeropuertos de todo el mundo, posee una metodología robusta para saber cuál es la satisfacción de los usuarios desde que llegan hasta que salen de tales instalaciones, así como de los empleados de todos los giros que ahí trabajan.

El martes se llevó a cabo el ACI Day Latin America Caribbean, siendo anfitrión el AIFA que dirige el general Isidoro Pastor. Ahí se reconoció que el Felipe Ángeles se ubicó con un Socore ACQ de 4.46 (5 es el puntaje máximo en esa encuesta) al tercer trimestre de 2025 y así obtener la posición 100 de 371 a nivel global y en el tercer lugar de 44 en la región de Latinoamérica y el Caribe en cuanto a satisfacción general. Una mejora sin duda meritoria, a tres años de haber sido inaugurado en medio de dudas y críticas fundadas que aún persisten.

En la presentación de satisfacción realizada por Silvana Gómez se hizo hincapié en la relevancia de desarrollar y mantener estándares de servicio que permitan un viaje "sin costuras" ni tensiones innecesarias a los pasajeros, visitantes y empleados, pues siendo el primer punto de contacto de quien llega a un destino, la calidad de todos los servicios marcarán si cada persona desea llegar a esa terminal e incluso ese destino. En la medición global, explicó la experta: el aumento del 1% en la satisfacción de los pasajeros, según lo definido en la encuesta ASQ, genera en promedio un crecimiento de los ingresos no aeronáuticos del 1.5%.

Así, las mediciones que realiza la administración del AIFA muestra qué entre marzo de 2022 y octubre de 2025, la satisfacción general aumentó 17.94% al pasar de 73.21% en la primera medición a 91.15% en la última.

Los avances más relevantes del AIFA en cuanto a satisfacción están en la infraestructura (del 61.02% al 87.66%) y servicios comerciales (30.39% al 88.19%), e incluso se registra un avance importante que salió del nivel reprobatorio —pero aún distante de la excelencia— en la conectividad vial (de 52.66% al 71.05%).

No obstante, se observa una ligera disminución en la percepción de seguridad, descendiendo de 98.27% a 96.85%. Es importante precisar si esta percepción corresponde al interior o exterior del aeropuerto y definir las estrategias a implementar para revertir esa tendencia en un aspecto crucial.

Es un hecho que el AIFA ya encontró su nicho de mercado en el Valle de México y logrando la conectividad por autobús con 25 ciudades de 11 estados, principalmente del centro-Golfo... y de ahí la expectativa de obtener 7 millones de pasajeros al cierre de 2025 y la proyección de un saldo a favor —considerando los gastos soportados con recursos federales— arriba de los 605 millones de pesos... lo cual explica

que para 2026 los 714 millones de apoyo presupuestal resulten la mitad de los apoyos federales de 2023.

O sea, ya mero tablas y con servicio de alta calidad.

En defensa del agua. El modelo de nueva ley del agua sigue conservando el modelo de control político del gobierno federal sobre la cantidad, disponibilidad y usos de aguas; el garlito, expresado por el secretario de agricultura (el peor de la historia) Julio Berdegué, es que se busca ese control en aras "de los derechos humanos". Como los agricultores y los ganaderos no son tontos, no se dejaron marear con esos de las "mejoras" incorporadas por la mayoría morenista de San Lázaro ni con los albazos promovidos por la Comisión Nacional del Agua que lleva Efraín Morales, aún en contra de lo dispuesto en el artículo 2° de la Constitución, las movilizaciones regresan con todo y bloqueos.

De lado de los campesinos se ha puesto sin cortapisas el Partido Revolucionario Institucional que encabeza Alejandro Moreno: a través de la banca en San Lázaro que lidera Ruben Moreira, votará en contra de lo que se califica como "despojo" a la gente del campo. El voto del PRI, sin embargo, será testimonial, dada la ilegal sobrerrepresentación legislativa del oficialismo.

Jugando con el derecho al agua, el régimen juega con fuego.

Gami, ICA, finalistas en Tren Santa Catarina-Salinas. El 19 de diciembre la Agencia Reguladora de Transporte Ferroviario que lleva Andrés Lajous definirá quien construirá el tramo de 30.75 kilómetros en la zona urbana de Monterrey (de Santa Catarina a Salinas Victoria). Considerando precios



y oferta técnica, hay dos posibles ganadores: el consorcio Gami que encabeza Manuel Muñozcano con Azvi, Recal y Moyeda, ante ICA encargada a Guadalupe Philips. Ambas con ofertas que rondan los 11,200 millones y 11,600 millones de pesos.

Denuncian relación Cervante-Raul Rocha.

Vaya mensaje que envió el consejo directivo de la Confederación Nacional de Cámaras de Comercio, Servicios y Turismo (Concanaco Servytur) que encabeza Octavio de la Torre, sobre la relación que el todavía presidente del Consejo Coordinador Empresarial, Francisco Cervantes, colocó como su asesor a Raúl Rocha en 2022.

El reclamo de uno de los organismos empresariales y comerciales con mayor representatividad territorial es que se debe de clarificar los criterios con que Cervantes —que encabezaría el recién instaurado Consejo de Inversión Nacional— eligió a uno de sus más allegados colaboradores, a un personaje investigado por contrabando de combustible, mercancías y drogas.

Vaya asunto para José Medina Mora, nuevo líder del CCE.

Consejos e inversión. Eventos van y vienen desde el gobierno de Andrés Manuel López Obrador; una y otra vez se anuncian planes... y pasan a segundo término diversas representaciones. El que recién caducó fue el Consejo Asesor de Desarrollo Económico Regional y Relocalización; ahora aparece un Consejo de Inversión Nacional (auspiciada por Carlos Slim) y sus resultados están por verse... aunque no hay duda alguna que sólo la certidumbre jurídica podría estimular el ánimo de tomar los riesgos empresariales.