

Fecha 28.12.2015	Sección Opinión	Página 2
----------------------------	---------------------------	--------------------

Volaris: destino manifiesto

Parece poco probable que alguien pueda quedar sorprendido por los problemas y abusos que los prestadores de servicios, en general, y las líneas aéreas en particular, causan a sus usuarios en México. Es lamentable constatar que, para una buena parte de los mexicanos, es aceptable perder tiempo, dinero y hasta un poco de dignidad a manos de empresas cuyo único propósito no es servir.

Seguramente lo que he de relatar ahora parecerá a muchos poca cosa. Como me dijo el pasajero contigo con el que compartí un viaje de tormentoso trato, más la tragedia de la pérdida de equipaje y la indiferencia de los empleados, esto que nos pasa no es lo peor que he oído. Aún así, he de realizar el fútil ejercicio de criticar a una línea que parecía la esperanza de muchas personas, pero que todo indica será el próximo fiasco nacional.

Lo que he de relatar no es sino el destino manifiesto de una empresa que, como algunas otras, definieron una estrategia de negocios que, aunque sólida y congruente con la condición de la aviación mexicana, terminaron siendo sólo una buena fachada para un proceso de rápida acumulación de riqueza y paulatina renuncia a la vocación de servicio y a los estándares de calidad.

El destino manifiesto de Volaris es pasar de la vanagloria de ser la aerolínea más económica en la historia de México, a un desastre financiero, técnico y social más. ¿Qué razones hay para pensar de forma tan catastrófica? A continuación describo de forma muy general lo que casi dos decenas de personas me han compartido, más lo que mi propia experiencia de vuelos constantes me ha dejado. No se trata sólo de testimonios de malas experiencias (ojalá sólo fueran eso). Parecen ser evidencias de un

proceso de descomposición organizativa que está latente, aunque poco visible.

El primer elemento sobre el que hay que prestar atención es el evidente deterioro de una buena parte de las aeronaves. Cabezas de avión desgastadas, pintura en los costados con tonos diferenciados, asientos que ya no reclinan o que no dejan de reclinarsen nunca, y baños que ya no funcionan indican que la prioridad no es mantener en buenas condiciones toda la flota. Y pues ¡cómo no!... reparar un asiento puede tener a una nave estacionada por más de tres horas... ¡que improductivo!

Un segundo elemento es que la empresa no disimula en lo más mínimo su política de mantener los costos de operación lo más bajos posible. Y esto, aun a costa de la seguridad en las naves. Baste recordar el caso del piloto que se negó a utilizar el aire acondicionado mientras se realizaba una espera obligada por las autoridades de control aéreo. Haberlo mantenido encendido ¡hubiera obligado a recargar combustible!... Lástima por las 150 personas que se sintieron asfixiadas...

En este mismo tenor, es digna de mención la más reciente estrategia publicitaria de la empresa, en la que con absoluto cinismo y descaro dicen: en efecto, hemos añadido dos filas más de asientos a cada avión... porque así se divide el costo del vuelo entre más personas y esto permite ahorrar a la empresa... ¡ah! y también a los pasajeros (sic).

El problema del espacio reducido y de la innegable incomodidad que sufre cualquier pasajero que rebasa la altura de 1.75 metros, Volaris lo resuelve de la mejor manera posible: si va usted un poco incómodo, pues sí pero... ¡¿qué tanto es tantito?! Dice la empresa en su sitio web y en la papelería que emite.

Confiemos que las autoridades de la **SCT** no permitirán que se re-edite la historia de Mexicana o de Aviaca. Que así sea.



José Sosa

ppsosa@hotmail.com

