

Fecha: 26-01-2026  
 Medio: El Mercurio  
 Supl.: El Mercurio - Cuerpo B  
 Tipo: Noticia general  
 Título: Las mejores y peores aerolíneas de 2025

Pág.: 6  
 Cm2: 811,7  
 VPE: \$ 10.661.888

Tiraje: 126.654  
 Lectoría: 320.543  
 Favorabilidad:  No Definida



CONTENIDO LICENCIADO POR  
THE WALL STREET JOURNAL

DAWN GILBERTSON Y ALLISON POHLE  
The Wall Street Journal

Sería perdonable que pensaras que ninguna aerolínea merece una corona en 2025. Tal vez tu vuelo fue cancelado durante el cierre del gobierno, el mal tiempo arruinó tus planes de vacaciones o te quedaste detenido en la pista debido a la escasez de controladores de tráfico aéreo.

Desafortunadamente, los obstáculos, grandes y pequeños, sonde rigor para las aerolíneas, y el año pasado hubo algunos importantes que superar. El director financiero de United comparó esta semana el 2025 de la industria con ser golpeada por múltiples asteroides. Lo que separó a los ganadores de los perdedores fue cómo manejaron lo que se les presentó (¡O causado por ellos!).

### Y la mejor aerolínea es...

La mayor aerolínea doméstica de Estados Unidos por número de pasajeros obtuvo el primer lugar en el décimo octavo ranking anual de aerolíneas de The Wall Street Journal por primera vez desde 2020. Tras haber quedado segunda detrás de Delta en un ajustado final en el ranking de 2024, Southwest esta vez ganó por amplio margen y puso fin a la racha de cuatro años consecutivos de Delta en el primer puesto.

**SOUTHWEST**  
ganó por amplio margen y puso fin a la racha de cuatro años consecutivos de Delta en el primer puesto.

La aerolínea de bajo costo Allegiant quedó en segundo lugar, seguida por Delta en tercer lugar.

En el fondo de nuestro ranking: American y Frontier, que empataron en el último lugar. Para Frontier, fue un regreso a esa posición.

Clasificamos a nueve importantes aerolíneas estadounidenses, según siete métricas operativas con la misma ponderación: puntualidad, cancelaciones de vuelos, retrasos de 45 minutos o más, manejo de equipaje, retrasos en pista, expulsión involuntaria de pasajeros y lo que el Departamento de Transporte denomina quejas de pasajeros (que en su mayoría son quejas). Excluimos a Hawaiian Airlines debido a su enfoque regional, pero sus resultados se incluirán en la clasificación de Alaska Airlines, socio de la fusión, para 2026.

### Cómo lo hizo Southwest

Southwest no superó a sus rivales en todas las categorías, pero

## Décimo octavo ranking anual de aerolíneas de The Wall Street Journal: Las mejores y peores aerolíneas de 2025

tuvieron un buen desempeño en general. La aerolínea con sede en Dallas registró la menor cantidad de quejas de clientes y retrasos en pista, y ocupó el segundo lugar en puntualidad y tasa de vuelos cancelados. Su peor resultado fue el cuarto, en manejo de equipaje.

En resumen, su operación funcionó de manera impecable. Esto, a pesar de los desafíos de la industria y de profundos cambios internos impulsados por un inversionista activista.

La aerolínea, que durante mucho tiempo evitó los despidos, incluso durante la pandemia de Covid-19, redujo su plantilla corporativa en un 15% en febrero. Comenzó a operar vuelos nocturnos (*red-eye*) para aprovechar mejor sus aviones. En mayo, Southwest comenzó a cobrar por el equipaje documentado y experimentó un fuerte aumento en el volumen de equipaje de mano.

Andrew Watterson, director de operaciones de Southwest,

afirma que la aerolínea ha gastado miles de millones en sus operaciones desde su crisis de viajes vacacionales a finales de 2022 y principios de 2023. Y sigue trabajando en formas de mejorar después de perder ante Delta por un punto en la clasificación de 2024.

Watterson afirma estar particularmente orgulloso de la baja tasa de cancelación de Southwest, lo que requiere coordinación entre el centro de control de la aerolínea, el equipo de programación de tripulaciones y

las estaciones aeroportuarias cuando se producen retrasos. La tasa de cancelación de la aerolínea en 2025 volvió a ser inferior al 1%, con tan solo el 0,84%. Solo la pequeña Allegiant obtuvo un mejor resultado, con un 0,55%. American, también aerolínea texana, canceló el 2,2% de sus vuelos, más que cualquier otra aerolínea en nuestro sistema de puntuación. "Es muy fácil cancelar un vuelo. Es la vía de menor resistencia", dice Watterson.

Allegiant brilló en tres categorías y se alzó con el segundo puesto. Además de la tasa de cancelación más baja, Allegiant gestionó la menor cantidad de equipaje y expulsó involuntariamente a la menor cantidad de pasajeros. Sin embargo, distó mucho de ser perfecto, con puntuaciones relativamente bajas en puntualidad y retrasos extremos.

La aerolínea afirma que sus retrasos son más graves porque no ofrece servicio diario en la mayoría de las rutas. Retrasar vuelos

El ganador ha gastado miles de millones en mejorar sus operaciones, mientras navega por una reestructuración corporativa y revisa su estrategia.



ayuda a evitar cancelaciones que pueden dejar varados a los pasajeros, afirma Allegiant.

Delta, la ganadora de siempre, volvió a liderar la puntualidad en llegadas, pero se ubicó tercera en la clasificación general debido al aumento de cancelaciones de vuelos, retrasos en pista y quejas presentadas al Departamento de Transporte. Sabíamos que esto último iba a ocurrir: el colapso operativo de Delta en el verano de 2024, tras una falla tecnológica de CrowdStrike, no quedó plenamente reflejado en el ranking de 2024, ya que los datos solo llegaban hasta mayo de ese año. La información posterior muestra un fuerte aumento en las presentaciones —un indicador indirecto de quejas— durante julio y agosto de 2024.

Delta se compromete a volver al primer puesto en 2026. "El personal de Delta establece estándares altos para el rendimiento de las aerolíneas como parte de nuestro esfuerzo por mejorar continuamente", afirma la aerolínea.

### Un mal año para American y Frontier

Sin duda, American y Frontier estaban felices de decir adiós al 2025.

Ambas tenían serios proble-

mas de fiabilidad, por no hablar de problemas externos. A principios de año, un helicóptero del ejército estadounidense colisionó con un avión regional de American Airlines, causando la muerte de 67 personas. La segunda oferente de Frontier por Spirit Airlines, que se encontraba en dificultades, fue rechazada en febrero y su veterano director ejecutivo fue reemplazado repentinamente en diciembre.

American rara vez destaca en nuestros rankings, pero 2025 fue particularmente malo. Su tasa de cancelaciones pasó de 1,37% en 2024 a 2,2%, la más alta del ranking. La mejor posición que alcanzó en alguna categoría fue sexto lugar entre nueve aerolíneas, en retrasos extremos.

La aerolínea culpó su bajo rendimiento a parte al clima y a otras perturbaciones ajenas a su control en varios de sus centros de conexión. Afirma que se avezan tiempos mejores para los pasajeros, un dicho recurrente.

"Nuestras inversiones en áreas clave, incluido el manejo de equipaje y los aumentos históricos en el tiempo de bloqueo, ya están produciendo mejoras muy prometedoras para nuestra operación y, lo que es más importante, para nuestros clientes", afirma la aerolínea.

Frontier ocupó el último lugar

en cuatro de las siete categorías. Su mejor resultado fue el tercer puesto, en equipaje extraviado. La aerolínea declinó hacer comentarios.

### Dentro del ranking

Aquí van otros cinco hallazgos destacados de nuestro ranking de aerolíneas 2025:

—Déjà vu: En general, las aerolíneas tuvieron un rendimiento similar al del año anterior, sin grandes mejoras ni descensos.

Los promedios del sector en cancelaciones, pérdida de equipaje y cancelaciones de vuelos se mantuvieron prácticamente sin cambios en comparación con 2024.

—¿Caído, pero no vencido? Spirit Airlines declaró en ban-

carrota por segunda vez el año pasado y lucha por sobrevivir.

Si embargo, logró ascender al quinto puesto en nuestra clasificación, desde el octavo que ocupaba en 2024, lo que la convierte en la aerolínea que más ha mejorado.

La tasa de cancelación de Spirit fue del 1,42%, inferior al 1,88% de 2024, cuando fue la peor de la categoría. Pasó del séptimo al cuarto puesto en llegadas puntuales.

—United en la miseria del equipaje: United y otras aerolíneas elogian su tecnología de rastreo de equipaje, pero esto no

**Delta**, la ganadora de siempre, volvió a liderar la puntualidad en llegadas, pero se ubicó tercera en la clasificación general por el aumento de cancelaciones de vuelos, retrasos en pista y quejas presentadas.

fue un gran consuelo para los pasajeros de United en 2025. La aerolínea tuvo el peor desempeño entre las nueve aerolíneas de nuestra encuesta, con una tasa de equipaje extraviado de 7,07 por cada 1000 pasajeros. El promedio de la industria fue de 5,11. JetBlue, que ocupó el segundo lugar después de Allegiant en esta categoría, obtuvo una tasa de 3,06.

—Descenso pronunciado: Sólo les separa un puesto, pero hay una diferencia de 12 puntos en la puntuación general entre Alaska, que ocupa el cuarto lugar, y Spirit, que ocupa el quinto. Y nueve puntos separan a JetBlue, que ocupa el séptimo lugar, y American y Frontier, que ocupan el último lugar.

—Calificación en curva: Ninguna aerolínea en nuestra clasificación superó el umbral del 80% de puntualidad. (Delta, la única aerolínea que lo logró en 2024, fue la que más acercó, con un 79,1%). El promedio de la industria fue del 76,45%, ligeramente inferior al 77,65% del año pasado. Eso representa una C+ en la mayoría de los hogares. Y tenga en cuenta que la definición gubernamental de puntualidad es generosa: dentro de los 15 minutos de lo previsto.

Artículo traducido por "El Mercurio".