



JOHANNES MARCELLO

**“S**e nota que hay escasez de recursos en la población, porque la gente está viajando cada vez menos”, explica Patricio Muñoz,

gerente comercial de Eme Bus.

La baja en los pasajeros ha sido notable durante los últimos meses para las empresas de transporte interurbano, además enfrentadas al desafío de mantener tarifas competitivas, mientras sufren constantes alzas en el valor del petróleo, peajes e insumos para los buses. “Sin todos los ajustes que hemos tenido que hacer, los pasajes estarían hasta 50% más caros de lo que están actualmente”, indica Muñoz.

“Hay una baja de entre 30% a 32% en los servicios de línea”, explica Marcos Carter, presidente de la Federación Nacional de Buses del Transporte de Pasajeros Rural, Interprovincial, Internacional y Privado (Fenabus), la federación gremial de buses más grande de Chile, con 42 empresas asociadas, entre ellas Pullman Bus, Eme Bus y Andimar.

Carter señala que “estamos trabajando con un nivel de ocupación del 68% a 70% en este tipo de servicios”, y puntualiza que la baja se debe a que la situación económica del país permite a los pasajeros viajar solo en ocasiones, además de existir una oferta aérea a precios atractivos, nuevos operadores y un aumento exponencial del uso del vehículo particular, desde la pandemia.

Desde la empresa Turbus, y sus distintas marcas, como Cándor, Jac, Biobío y TasChoapa, explican que durante los últimos años, también han visto un cambio en el comportamiento de los pasajeros, relacionado a la frecuencia y destinos de sus viajes. Apuntan a las nuevas modalidades de trabajo híbrido como causantes de esta variación.

Explican que, como toda la industria del transporte, Turbus también depende del precio internacional del petróleo, que se ha mantenido elevado desde 2022. “Los factores económicos externos nos golpean, pero hemos hecho un esfuerzo por no traspassarlos a nuestros pasajeros”, detallan desde la empresa, que a pesar de la fluctuación en los usuarios, movilizó a alrededor de 20 millones de pasajeros el año pasado, además de invertir más de 26 millones de dólares en la renovación de su flota.

“Es un mercado que cada año crece a tasas más discretas, especialmente por el crecimiento de servicios como aviones y sus estrategias *low cost*, extensión de destinos con trenes y aumento del parque automotriz”, señala el conglomerado de transporte, apuntando a que, al estudiar mercados más maduros en el mundo, la tendencia de los servicios de buses interurbanos tiende a contraerse.

#### Problemas de seguridad

La empresa Eme Bus, cuyos orígenes se remontan al año 1990 en la ciudad de Tomé, provincia de Concepción, movilizó a más

## Alza del petróleo, aerolíneas *low cost* y seguridad, entre las causas COMPLEJO ESCENARIO PARA BUSES INTERURBANOS: caída de pasajeros ronda el 32% en últimos meses

La delincuencia ha tenido un impacto significativo en la baja de pasajeros desde Santiago, especialmente en el Terminal Sur, donde se enfrenta una “grave crisis de seguridad” —con denuncias de turbas que roban maletas, entre otras—, indican desde una de las compañías afectadas. El alcalde de Estación Central culpa al grupo Pullman, que tiene la concesión para administrar el terminal municipal. • MACARENA CERDA M.



Felipe Muñoz, alcalde de Estación Central.



Patricio Muñoz, gerente comercial de Eme Bus.



Marcos Carter, presidente de Fenabus FG.

de 4.000.000 de personas al año, con 210 buses en operación actualmente. Su gerente comercial, Patricio Muñoz, explica que los problemas de seguridad también han incidido en la baja de pasajeros, indicando que “la delincuencia nos ha afectado significativamente. El Terminal Sur de Santiago está pasando por una grave crisis de seguridad, la gente no quiere viajar de noche y hay menos afluencia de público”.

Desde el Sernac indican que durante este año han recibido 4.144 reclamos en contra de los servicios de buses interurbanos, de los cuales 9% corresponden a pérdidas, extravíos o daños en los equipajes. “Hemos sufrido muchísimos robos de maletas. Turbas de delincuentes abren los maleteros y se roban los bolsos”, denuncia Muñoz, añadiendo que la dotación de guardias en el Terminal Sur de Santiago es insuficiente, y que han solicitado que la zona de los andenes sea cerrada, y que solo tengan acceso las personas con pasaje en mano.

Sin embargo, aquella medida podría no ser suficiente para mantener a raya a la delincuencia, puesto que Muñoz indica que

“durante este último tiempo, los ladrones están ‘invirtiendo’ en pasajes, para subir a los buses y poder robar”.

El Terminal Sur es uno de los más importantes para conexión entre la Región Metropolitana y el sur del país, no obstante, “adolece de la seguridad necesaria para su operación”, explicita Marcos Carter, de Fenabus. “Son múltiples los factores que inciden en ello: la ubicación y los accesos, el crecimiento permanente de la delincuencia y microtráfico en los alrededores y la falta de iniciativas públicas y privadas que en conjunto puedan mejorar la disponibilidad del lugar”, puntualiza el presidente de la asociación.

A pesar de ser propiedad de la Municipalidad de Estación Central, actualmente la concesión del Terminal Sur de Santiago corresponde a la empresa Inmobiliaria e Inversiones P y R S.A., perteneciente a la familia Fariás, también dueña del grupo Pullman. El alcalde de la comuna, Felipe Muñoz, expresa que “en la votación de la concesión de administración del terminal (julio de 2015), fui el único concejal que rechazó la propuesta, ya que me parecía desfavorable para los intereses del municipio, al ser poco integral, además de no significar una mejora en el estándar del terminal en términos de funcionamiento ni estructura,

ni tampoco del entorno, cuestión fundamental para los intereses del municipio y nuestros vecinos y vecinas”. Al mismo tiempo, indica que durante su gestión alcaldía se han cursado numerosas multas a la empresa a cargo de la licitación.

“Existen graves problemas de seguridad, ya que no se cumple con la cantidad de vigilantes que por contrato debería tener el terminal. También hay problemas de higiene e infraestructura. Pensamos que nuestra comuna y la Región Metropolitana merecen un mejor estándar, considerando que se presta un servicio de carácter nacional e internacional a miles de usuarios diariamente”, finaliza el alcalde.

“Como rubro, hemos solicitado que, tal cual se invirtió en el Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez, también se apoye al Terminal Sur de Santiago, porque la mayoría de la gente en Chile viaja en bus. Deberíamos tener un terminal público y de calidad”, sostiene Patricio Muñoz, de Eme Bus.

Debido a los constantes actos delictivos ocurridos en este terminal y sus alrededores, la empresa trasladará parte de sus operaciones al de Los Héroes dentro de dos meses, indica Muñoz, afirmando que “aunque sea un terminal más pequeño, hay menos delincuencia que en Estación Central”.

En tanto, desde Turbus indican que, “en cuanto a la inseguridad, que es un tema a nivel nacional, estamos comprometidos día a día a cuidar tanto a nuestros colaboradores como a nuestros clientes, invirtiendo en prevención tanto al interior de los buses como en los terminales”. La empresa tiene su propio terminal, frente a frente del Terminal Sur de Santiago, que cuenta con características bastante diferentes a las del terminal municipal vecino, a cargo del grupo Pullman Bus, que no accedió a conversar con “El Mercurio” para este reportaje.

#### Tratando de innovar

“Hemos implementado varias fórmulas para bajar la tarifa y mantener la accesibilidad de los pasajeros. Por ejemplo, preferimos adquirir buses con más asientos semicama que salón-cama, puesto que así tenemos la posibilidad de vender pasajes más accesibles para las personas, al ser máquinas con más asientos”, detalla Patricio Muñoz, desde Eme Bus.

“La demanda ha ido cambiando entre ciudades, lo que nos hace estar permanentemente actualizando y ajustando nuestra oferta y abriendo nuevos destinos para poder conectar a nuestros clientes”, indican desde Turbus, que durante 2023 inauguró nuevas rutas, como Curicó, Lillén, Lonquimay y Mendoza, mientras que esperan incorporar destinos como Los Andes-Viña del Mar.

“Intentamos que la gente compre con anticipación, incluso con meses de antelación, para que puedan ahorrar y asegurar su asiento, por eso creamos la tarifa *light*”, explica el gerente de Eme Bus con respecto al modelo que les permite ofrecer ciertos asientos en cada bus a precios rebajados, incluso llegando a ser de alrededor de \$7.000 desde Santiago a Concepción, su ruta más solicitada por los pasajeros. Además, Muñoz acusa que “en fechas estratégicas, la competencia ‘reserva’ sus buses, y cuando nosotros hemos vendido todos nuestros pasajes, ellos liberan los suyos, ofreciendo tarifas de hasta \$50.000 desde Santiago a Concepción, por ejemplo”.

Desde Fenabus FG indican que esperan una mejora de la situación actual durante las vacaciones de invierno, las cuales inician oficialmente por decreto ministerial el 24 de junio en colegios públicos, y también en julio, cuando comienzan las vacaciones en universidades e institutos. “Nuestras proyecciones esperan que septiembre sea un mes de franco repunte, donde podamos prepararnos para el período estival que se afianza entre diciembre y febrero”, finaliza Marcos Carter.