

En julio próximo, Jetsmart cumplirá siete años. Pero la aerolínea *low cost* lanzada en Chile en 2017 es hoy bastante distinta a esa. Partió con tres aviones y ahora tiene 35. Pasó zozobras como todos en la industria aeronáutica con la pandemia, pero logró dejarlas atrás. Y ahora, incluso, tiene como accionista minoritario a American Airlines, que se suma al fundador de la firma, el fondo de capital privado Indigo Partners, que preside el estadounidense William Franke, y que es dueño de otras líneas de bajo costo como Frontier en EE.UU., Wizz Air en Hungría y Volaris en México. Jetsmart inició sus operaciones con un capital de \$1.072 millones (US\$1,6 millones) y en la actualidad alcanza a \$192.595 millones (US\$210 millones). Opera en Chile, Perú, Argentina, Brasil, Uruguay, Paraguay y, a partir de marzo, en Colombia y Ecuador.

Ha sido un crecimiento frenético, que su presidente ejecutivo (CEO), Estuardo Ortiz (53, guatemalteco), representa con un ejemplo: “En julio de 2022 reiniciamos nuestro crecimiento de flota: en ese momento teníamos 17 aeronaves. La semana entrante recibiremos nuestra aeronave número 36. En 20 meses, hemos más que duplicado la flota y estamos volando 80 rutas”. Aunque no dice cuándo pondrán en servicio otro jet, sí cuenta de una orden a firme con Airbus por 90 aviones más con entregas de aquí al 2029, para terminar con 125 jets ese año. “Vemos que podemos llegar a la meta de 100 aviones en 2028”, augura.

Además, los años 2022, 2023 y ahora 2024 han sido de fuerte expansión en pasajeros. “Si comparamos 2023 versus 2022, Jetsmart tuvo un crecimiento del 52% en pasajeros y más de 2,5 veces el tamaño que teníamos antes de la pandemia”, detalla Ortiz.

Así como otras compañías, Jetsmart aprovechó la oportunidad de mercado que se abrió por el hecho de que 12 aerolíneas cerraran a consecuencia de la crisis sanitaria, lo que les permitió entrar a nuevos mercados como Perú en junio 2022 y en Colombia, en marzo pasado. “Colombia es el paso más importante en tér-

ESTUARDO ORTIZ

“Estamos mirando muy de cerca los cambios en Argentina”

El CEO de Jetsmart alaba el plan económico y aerocomercial del Presidente Milei, que ya le trajo beneficios a esta aerolínea *low cost* en un 2024 que, según confiesa, ha sido el mejor año de su historia. Anuncia, además, un plan de acción frente a la masiva recepción de reclamos por la calidad del servicio que han tenido en Chile.

Una entrevista de IGNACIO BADAL ZEISLER | Foto: MARIO TÉLLEZ

minos de tamaño de mercado. El enfoque de este año es darle escala, porque piensa que el mercado doméstico de Colombia es más grande que el mercado doméstico de Argentina, más Chile y más Perú juntos. Es otra liga y una oportunidad muy importante, porque en Colombia en abril del año pasado dejaron de operar las dos líneas aéreas *low cost*, Viva y Ultra”, explica. En ese país contarán con dos bases de operaciones: una en la terminal Puente Aéreo de Bogotá, vecino a El Dorado –“una terminal

muy simple, ideal para tráfico doméstico, que maneja 1,5 millones de pasajeros cuando históricamente manejaba 10 millones”, señala Ortiz- y a partir de junio, en Medellín.

En Chile, también cuentan con dos bases de operaciones, una en Santiago y otra en Concepción. Aquí sirven 30 rutas, 13 domésticas y 25 internacionales. Sus últimas novedades fueron la apertura como destinos de Cuiritiba en Brasil, Mendoza y la primera ruta internacional desde Concepción a Buenos Aires, ambas hacia Argentina.

Sobre la nación trasandina, Ortiz afirma que tienen un ojo puesto en lo que ocurre con el gobierno de Milei: “Estamos mirando muy de cerca los cambios que se están dando en Argentina, que son muy importantes”.

¿Qué están mirando específicamente en Argentina?

–Es que en la economía estamos viendo un cambio tremendo, tanto en lo inflacionario, que ya ha bajado mucho en enero, febrero y marzo, y se espera que en abril y mayo sea de un dígito. Jamás hubiéramos pensado que se diera un cambio tan rápido, con superávit fiscal, un tipo de cambio mucho más estable y con menos diferencia entre el mercado oficial y el de la calle, así que el ajuste económico que está haciendo Argentina pinta bien. Duro, sin duda, el cambio, pero en la dirección correcta.

¿Y en lo que afecta a su propia industria?

–Quizás lo más interesante es el cambio específico en el sector aerocomercial de Argentina, donde el gobierno ha expresado claramente que los subsidios a las empresas estatales no van a continuar, y ese es un tema importante,



porque Aerolíneas Argentinas recibió históricamente subsidios grandes por muchos años. Pero más allá de eso, regulatoriamente están rehaciendo el Código Aeronáutico, porque el código y la política aerocomercial argentina han sido históricamente muy protectionistas. Y el nuevo código pinta que va a modernizar por completo la visión argentina.

¿Han notado ustedes en particular ese cambio?

–Muestra de que vemos este proceso positivo es que desde hacía mucho tiempo que queríamos operar Aeroparque-Montevidео, que es una ruta emblemática entre capitales que tienen muchísima relación comercial, industrial e incluso personal. Es una ruta que solía tener 12 vuelos diarios y hoy tenía tres. Sin embargo, no se nos había otorgado el permiso de operación. Y me da mucho gusto decir que ya lanzamos la ruta a la venta y vamos a empezar a operar dos veces al día a partir de mayo, lo que es una muestra muy simbólica de este cambio. Es algo que es difícil de saber cómo va a evolucionar este año 2024, pero creo que va por el camino positivo.

El salto de los reclamos

Al ser una sociedad cerrada, Jetsmart no informa sus resultados financieros, por tanto, para conocer cómo les va, sólo es posible recurrir a las cifras oficiales de tráfico. En Chile, según las estadísticas de la Junta Aeronáutica Civil, Jetsmart aumentó sus pasajeros de vuelos domésticos un 18,4% en enero, a 267.896, y un 11,9% en febrero, a 226.412; y en vuelos internacionales, un 73,7%, a 150.088 en enero, y un



74,5%, a 141.070 en febrero. Su participación de mercado promedio fue del 14,4% en nacional y un 14% en internacional.

¿Hoy están ganando dinero?

—Sí, claro. No revelamos datos, porque tenemos dos accionistas muy celosos. Pero, sin duda, este es el año en que mejor nos ha ido. Empezó muy fuerte, rompimos récord de pasajeros el primer trimestre: 50% de crecimiento contra el año pasado. Tenemos muy buena perspectiva para el 2024, la región sudamericana sigue en proceso de expansión.

Pero el problema es que la expansión no ha ido a la par con el servicio. Según un estudio del Sernac de Chile de febrero, Jetsmart subió un 66% el número de reclamos, principalmente por cancelación o postergación de vuelos, representando el 38% del total de las aerolíneas. Más aún, fue la aerolínea que menos acogió las quejas, con sólo el 50% de las recibidas. “Estamos muy enfocados y comprometidos con el servicio al cliente, y cuando surgen situaciones, con corregirlas y mejorarlas”, asegura al respecto Ortiz.

¿Pero se han tomado medidas? Porque en el verano los reclamos se dispararon.

—Sí, sabemos que 2023 fue un año difícil en cuanto a ajustar una creciente operación pospandemia y, debido a diversos factores, nuestros niveles de servicio se vieron afectados, lo que nos deja el desafío de mejorar, y tenemos objetivos grandes en cuanto a superar esos niveles para 2024. En lo concreto, hemos revisado nuestros procesos para buscar espacios de optimización en la operación y en la aten-

ción al cliente y ya vemos resultados. En el primer trimestre de 2024, disminuimos la tasa de reclamos en 25% respecto a igual período de 2023. En puntualidad, registramos tasas sobre el 80% en febrero, marzo y lo que va de abril, no sólo en Chile sino en la región. Además, hemos fortalecido nuestro Centro de Protección al Pasajero para brindar una mayor cobertura y seguimiento, y hemos revisado a nivel de operaciones dónde se encuentran los nudos para poder mejorar dichos procesos, incluyendo mayor disponibilidad de aeronaves para atender la programación diaria.

Problemas de motores

Pese a los buenos números en pasajeros, el fin del año pasado no terminó del todo bien para la compañía de Indigo y American. Han debido enfrentar dificultades con la flota. Todos sus aviones son Airbus de un pasillo y alcance regional, modelos A320 neo y A321 neo. Y sus motores son Pratt & Whitney. El año pasado, el fabricante detectó una falla por desprendimiento en estos jets Airbus, lo que lo obligó a solicitar la inspección de entre 600 y 700 motores en el mundo de este tipo, proceso que afectaría a Jetsmart.

“Sabemos lo que está pasando y hemos incorporado estos supuestos en nuestra planificación. Así que hemos estado ajustando la flota para asegurarnos de que sigamos creciendo”, señala Ortiz. Por tanto, la firma deberá realizar mantenciones anticipadas a sus aviones, las que incorporarán a su flujo de operaciones.

Además, a la obligación de revisar los motores de sus aviones se sumó la pérdida de nueve rutas Santiago-Lima en una licitación pública, que, pese a sus reclamos judiciales, fue confirmada. Entre Santiago y Lima hay 84 frecuencias y sólo 21 caducan, que son las que se licitan. En octubre se licitaron 13 de ellas y Jetsmart no logró ninguna, con lo que quedó con sólo cinco. Con la subasta, Latam Airlines sumó 10 frecuencias a las 46 que ya tenía y Sky pasó de 20 a 23.

Aunque la derrota dolió, en la compañía dicen que no tuvieron una gran afectación directa de corto plazo en su operación, pues continúan con los dos vuelos diarios que tenían antes. “Seguimos operando la ruta como operador peruano”, explica el CEO. Entonces, si antes de la licitación tenían 14 frecuencias, quedaron con sólo cinco desde el lado chileno. Pero desde el lado peruano tienen 23.

El reclamo de Jetsmart, en todo caso, es de principios. “La asignación de un derecho de ruta de explotación de tráfico es del Estado, por lo tanto, el Estado debe asignárselo a un operador para explotar ese uso de forma eficiente, lo que quiere decir: que lo use y de forma limitada en el tiempo. Pero hay operadores en el país que tienen derechos de tráfico de forma vitalicia. En ningún país de Sudamérica existe esta distinción entre frecuencia definida e indefinida ni tampoco que las que no son indefinidas se van a poner a la venta a la aerolínea que venga con el mayor precio, sin incluir criterios de libre competencia”, plantea Ortiz. En tal sentido, releva que el ministro de Transportes, Juan Carlos Muñoz, se haya manifestado incómodo frente a mantener estos derechos indefinidos y que haya abierto un proceso de consulta pública para abrir la discusión sobre los derechos de tráfico. ●