



# EL BUEN MOMENTO DEL QUICK COMMERCE EN CHILE

**E**l boom de compras online registrado durante los meses de confinamiento impulsó al comercio a arriesgarse con nuevas tendencias. En ese escenario llegó el quick commerce, transformando la experiencia de compra con la promesa de entregas ultrarrápidas.

En Chile el quick commerce ha sido visto como una evolución del principio de la última milla, que en esencia consiste en hacer llegar al cliente final sus compras de la manera más directa posible, sin pasar por intermediarios, lo que garantiza que el cliente reciba sus productos en menos tiempo, según explica el ingeniero en logística y docente de la Escuela de Administración y Gestión Empresarial de AIEP Exequiel Silva.

"Sin embargo, la integración de transportistas externos al mercado provocó nuevas garantías de entregas, por ejemplo, dentro de 24 horas o en el día. El quick commerce busca entregar productos en 30 minutos o menos, por lo que la potencia está en la venta mediante redes sociales, buscando puntos de entrega muy cercanos al cliente y donde este mismo, reciba sin esfuerzo", puntualiza el docente.

Para Juan Ignacio Ojeda, Quick Commerce Sr Manager de PedidosYa,

**La promesa de entregar las compras en solo horas o, incluso, en algunos minutos, ha impulsado al alza a este tipo de comercio en el país, particularmente en las categorías de farmacia, conveniencia y mascotas.**

dosYa, esta forma de comercio ha crecido con fuerza en Chile, impulsada por nuevos hábitos de consumo y por la necesidad de inmediatez, donde los consumidores están exigiendo entregas más rápidas y confiables, productos disponibles en tiempo real y mayor transparencia en todo el proceso de compra.

"La digitalización y el desarrollo logístico han consolidado este modelo, que hoy abarca categorías como farmacia, conveniencia y mascotas", comenta el ejecutivo de PedidosYa, y complementa que, pese a una alta competencia e importantes desafíos de rentabilidad, "el mercado sigue expandiéndose, con mejoras en eficiencia y experiencia del usuario".

"A nivel global, es claro el crecimiento acelerado de esta modalidad y, en Chile, las cifras son notorias: Statista ha publicado en

**US\$ 255 MILLONES**  
 ALCANZARÍAN LOS INGRESOS DEL QUICK COMMERCE EN CHILE PARA 2029, SEGÚN STATISTA.

**14,2%**  
 DE LOS CHILENOS COMPRARÍA USANDO ESTE SISTEMA EN 2029.

enero de este año la cifra que alcanzaría el país en 2025, y corresponden a US\$ 180,5 millones, esperando un incremento anual del 9,04% al año 2029, considerando también, un aumento a 2,8 millones de usuarios", precisa al respecto Exequiel Silva.

A nivel mundial, el mismo informe de Statista señala que la mayor parte de los ingresos se generarán en China, con US\$ 92.680 millones en 2025. Así, mientras en Chile la penetración de usuarios será del 10,2% en 2025 y se espera que alcance el 14,2% en 2029, en China esta cifra ya alcanzaría un 23,9%.

### Rapidez y transparencia

Desde DispatchTrack concuerdan con esta apreciación y aseguran que el quick commerce en Chile se encuentra en un momento de aceleración muy marcado, sobre todo después de la pandemia, cuando los consumidores empezaron a exigir entregas más rápidas y seguras.

"Los clientes esperan fundamentalmente dos cosas: rapidez y transparencia. Quieren recibir sus pedidos prácticamente al instante, ya sea comida, un producto de supermercado o

un artículo de salud, entre otros. Además, cada vez valoran más la posibilidad de hacer seguimiento en tiempo real: saber por dónde va su compra, cuándo llegará y la certeza de que la entrega será confiable y segura", detalla el gerente general de DispatchTrack Latinoamérica, Carlos Díaz Ojeda.

A su juicio, también influye el factor costo, porque el consumidor quiere velocidad, pero no a cualquier precio. "Por eso, las empresas deben encontrar un balance que les permita mantener la promesa de entregas ultrarrápidas sin sacrificar la calidad ni disparar los costos logísticos", agrega.

En ese escenario, en los últimos años, han surgido nuevas plataformas y aplicaciones que ofrecen despachos en menos de dos horas e, incluso, en minutos -principalmente en productos de conveniencia, alimentos y farmacia-, una tendencia que ha motivado la apertura de 'dark stores' y el uso de infraestructuras logísticas cercanas a la demanda para agilizar la entrega.

"En definitiva, hoy en día el mercado chileno está adoptando cada vez más esta modalidad, empujado por la necesidad de inmediatez y la competencia entre distintos actores que buscan diferenciarse", concluye el ejecutivo de DispatchTrack Latinoamérica.

