

PedidosYa en Chile: “Aspiramos a ser el tercer mayor supermercado online, con un 20% de participación, de aquí a 3 años”

Javier Aránguiz, gerente general de PedidosYa, busca posicionar a la empresa como la tercera mayor plataforma del país, detrás de Walmart y Cencosud. El ejecutivo destaca la colaboración con autoridades para enfrentar problemas de seguridad y la apuesta por innovaciones para consolidar el liderazgo en el competitivo mercado de delivery.

LEONARDO CÁRDENAS

–Tiene sólo 40 años y su energía desborda el séptimo piso del edificio de Apoquindo N° 3.000, donde se encuentran las oficinas centrales de PedidosYa. Su gerente general, Javier Aránguiz, viene de trabajar en España junto a Drake en Papa Johns y hoy está a cargo de liderar la operación de una de las tres mayores plataformas de delivery de Chile.

El ingeniero comercial de la Universidad Católica, con estudios en Berkeley, tiene metas ambiciosas. En un plazo de tres años pretende alcanzar una participación del 20% en el mercado de supermercados online. Con ello, la compañía se ubicaría en tercera posición detrás de Walmart (Lider) y Cencosud (Jumbo y Santa Isabel). El objetivo es replicar el exitoso modelo aplicado en Uruguay y Argentina.

“Es evidente que Lider y Jumbo son los supermercados que tienen más desarrollado su e-commerce. Aspiramos a ser el tercer mayor supermercado online, con un 20% de participación de mercado, de aquí a tres años”, señala a Pulso La Tercera.

En América Latina, PedidosYa emplea a 5.000 personas de manera directa y 350 mil repartidores. No están presentes solo en dos países de la región: Brasil y México.

A Chile llegaron hace 14 años, y la plataforma se ha consolidado como un actor clave, con una estructura organizacional que incluye un equipo de aproximadamente 300 personas dedicadas exclusivamente a las operaciones online y otras 300 enfocadas en sus supermercados.

En términos de transacciones, Aránguiz cuenta que el mercado total chileno tuvo entre 65 millones y 75 millones en 2023, dominado por los tres principales actores: Uber Eats, PedidosYa y Rappi.

“Nuestro objetivo es consolidar el liderazgo de forma significativa. Una cosa es estar en un mercado muy competitivo y otra es cuando uno toma relevancia y se distancia

de la competencia. Ese es nuestro objetivo. Eso es un proceso que se demorará entre 12 y 18 meses”, sostiene.

La meta de alcanzar el número uno considera no sólo la venta de comida, sino todo tipo de transacciones. Por lo mismo, han puesto en marcha un plan que considera inversiones por US\$40 millones en 2024 y una cifra similar en 2025.

“Hace un rato que retomamos y estamos con un nivel de actividad superior al que tuvimos en nuestro peak de los encierros por pandemia. El número de ventas nunca lo transparentamos, pero bajo el término de Gross Merchandise Value (GMV) crecimos un 20% al cierre del primer semestre de 2024 en comparación con el mismo período del año anterior. Pero nuestra venta creció más que eso, porque tenemos otros ingresos”, explica Aránguiz.

La empresa cuenta con una presencia significativa a lo largo del país, operando en un mercado que abarca desde Iquique hasta Puerto Montt. Su ecosistema incluye más de 15.000 comercios asociados y 10.000 repartidores, conectando a 2 millones de usuarios con una amplia variedad de servicios. La atención al cliente se realiza predominantemente a través de chat, facilitando la comunicación centrada en la experiencia del usuario.

La operación en Chile no se limita solo al delivery de comida, aunque este sigue siendo su núcleo principal, con una fuerte preferencia por categorías como hamburguesas, pizzas y sushi. La empresa ha diversificado su oferta, incluyendo supermercados, botillerías, farmacias y tiendas de conveniencia, operando 28 locales propios que permiten una entrega promedio en 22 minutos, en un 80% de sus pedidos.

PedidosYa compite intensamente con Uber y Rappi en el mercado chileno de delivery. Aránguiz precisa que “Uber y nosotros tenemos un tamaño general muy parecido y Rappi es algo menor, pero es información algo anecdótica, porque no existe un Niel-



Javier Aránguiz, gerente general de PedidosYa.

sen de los pedidos”.

La compañía aspira a superar a sus competidores y convertirse en el líder del sector. “Nuestro objetivo es ser el líder”, reitera el ejecutivo. Para ello, la empresa está concentrada en expandir su ecosistema y mejorar su oferta, especialmente en el mercado de supermercados online, para diferenciarse y destacar en este competitivo mercado.

Aránguiz confirma que decidieron no seguir adelante con los planes de ser emisor no bancario. En Panamá llegaron a emitir tarjetas, pero en ningún otro país han repetido la experiencia; en Chile tuvieron la intención de replicar el modelo.

SEGURIDAD

Ante el aumento de hechos delictuales en Chile, PedidosYa ha implementado medidas para garantizar la seguridad de sus repartidores y usuarios. La empresa solicita documentos como antecedentes penales y permisos de conducir a sus repartidores para asegurarse de que cumplan con los requisitos necesarios. “Para nosotros la seguridad es muy importante y nuestro proceso de ingreso exige el carnet de identidad, antece-

dentos y permiso de conducir. Sin embargo, respecto a los motochorros, esta es una industria que hace muchas transacciones y problemas de seguridad o violencia no existen”, manifiesta el ejecutivo.

“No hay ningún conflicto en la entrega, pero probablemente ese no es el problema al que hace referencia la gente. El problema tiene que ver con la gente que se disfraza de repartidor. Me refiero a las personas que se ponen las mochilas, se disfrazan de repartidor y después roban celulares”, asegura.

Al respecto, explica que PedidosYa colabora con la Subsecretaría de Prevención del Delito para identificar y detener a “motochorros disfrazados de repartidores”.

También facilitan información relevante a la Fiscalía y participan en mesas de trabajo para mejorar la identificación de los repartidores.

“Este es un trabajo importante de abordar porque creemos que el trabajo de los repartidores no debe ser empañado. Aquí hay mucha gente que trabaja de forma honesta y nos preocupa mucho este tema, y para evitar todo este problema tenemos una conversación muy fluida con la Subsecretaría de Prevención del Delito”, concluye Aránguiz. ●