

EL MODELO "EN MENOS DE 24 HORAS" TOMA FUERZA EN EL PAÍS:

Chile lidera la carrera de la entrega exprés en la región y supera a México y Brasil

RICHARD GARCÍA

No son Brasil ni México, monstruos de la región, sino Chile el que se posiciona como el país con la logística *e-commerce* más rápida de Latinoamérica.

Según datos de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), alrededor del 25% de las tiendas *online* chilenas ofrece entregas en menos de 24 horas, y durante eventos como el CyberDay, la mayoría de los pedidos se despacha dentro de ese plazo.

El eCommerce Delivery Index 2025, elaborado por el eCommerce Institute de Buenos Aires y la consultora Netquest, destaca que Chile presenta un tiempo promedio de entrega de 1,8 días, gracias a operadores como Falabella, Mercado Libre y Cornershop, que han impulsado estándares de 24 a 48 horas en zonas urbanas como Santiago; México sigue con 2,4 días; Brasil promedia 2,7 días; Colombia alcanza los 3,1 días y Argentina cierra con un promedio de 3,8 días.

Según el reporte más reciente de la CCS, mientras sectores como las multitiendas y los supermercados ya alcanzan una cobertura total en entregas exprés —con un 100% de sus servicios disponibles en menos de 24 horas—, otras áreas aún muestran un rezago. El segmento de mascotas, por ejemplo, alcanza un 71%; seguido de música y audio, con un 50%; en tanto, salud y belleza, junto a tecnología, presentan un 33% de cobertura, y vestuario, calzado y accesorios apenas superan el 32%.

Más abajo en la lista figuran ali-

Una de cada cuatro tiendas *online* en el país ofrece entregas en el mismo día. Los sectores más consolidados son supermercados y multitiendas.



Durante eventos masivos como el CyberDay, la mayoría de los pedidos llega en menos de un día.

mentos y bebidas, con un 23%; entretenimiento y cultura, con un 22%, y hogar, con solo un 9%. En los extremos de menor participación se encuentran materiales de construcción, con apenas un 6%, y el sector automotriz, que cierra el listado con un 5%.

MEJORAS PENDIENTES

Pese a la alta proporción de entregas rápidas, persisten desafíos en términos de precisión de direcciones, coordinación logística o disponibilidad de los destinatarios. El informe Latam eCommerce Delivery Success, de Parcel Perform, muestra que el país registra un 85,69% de éxito en el primer intento de entre-

ga, por debajo del 93,71% de México y del tiempo de tránsito promedio de 1,29 días en Argentina. Este indicador no mide la velocidad de despacho, sino la eficacia: si el paquete llega exitosamente a la primera.

Para Miguel Valencia, director del Área Logística de Inacap, "la experiencia de compra hoy se define muchas veces por la puntualidad, el estado del producto y la capacidad de resolver incidencias en tiempo real. Cada clic de compra activa una cadena compleja que exige coordinación milimétrica".

Valencia destaca que, en periodos de alta demanda, Chile ha superado el millón de despachos diarios, concentrados principal-

mente en la Región Metropolitana, y que esto exige "una cadena robusta, con trazabilidad, planificación dinámica y plataformas tecnológicas integradas".

El académico también enfatiza en la necesidad de innovación constante. "La última milla puede representar hasta el 53% del costo logístico y entre un 10% y un 15% de los envíos presenta fallas. Reducir esa fricción requiere herramientas como inteligencia artificial, automatización de bodegas y plataformas predictivas para planificación de rutas", señala.

La alta competencia y el boom del consumo fueron claves para estimular el desarrollo del modelo, fórmula que está lejos de echar pie atrás.