

Francisco Corvalán

Una dirección en Santiago puede bastar para quedar fuera del mapa. No por falta de conexión a internet ni por ausencia de restaurantes cercanos, sino por una decisión previa: la de las plataformas de delivery que determinan dónde sí y dónde no entregan servicio. Esa es una de las principales conclusiones de un estudio dirigido por el académico Nicolás Valenzuela, de la Universidad Técnica Federico Santa María (USM), quien identificó la existencia de “desiertos alimentarios digitales” en la capital.

La investigación analizó la cobertura de aplicaciones como Pedidos Ya, Uber Eats y Rappi, y detectó patrones de exclusión territorial que afectan no solo a zonas periféricas o rurales, sino también a sectores urbanos consolidados.

“Lo que hicimos fue desarrollar una herramienta digital que nos permitió consultar sistemáticamente a estas plataformas en cerca de 1.800 ubicaciones en Santiago, para determinar qué barrios recibían servicio y cuáles no”, explica Valenzuela, académico del Departamento de Arquitectura de la USM e investigador del Centro de Desarrollo Urbano Sustentable (Cedeus).

El método, basado en automatización de consultas y georreferenciación, permitió simular direcciones en distintos puntos de la ciudad y verificar, directamente en las aplicaciones, si existía disponibilidad de despacho. El resultado fue un mapa detallado de un fenómeno, hasta ahora, percibido de manera anecdótica: la existencia de zonas dentro de la ciudad donde simplemente no se puede pedir comida.

“Habíamos escuchado de personas que intentaban usar estas aplicaciones desde sus barrios y no podían. Lo que hicimos fue confirmarlo con datos”, señala el in-

Sin cobertura: estudio revela qué barrios quedan excluidos de apps de delivery en la RM

Una investigación de la Universidad Técnica Federico Santa María detectó “zonas rojas” dentro de la ciudad donde plataformas no operan. El fenómeno abre debate sobre discriminación algorítmica y nuevas brechas en el acceso a servicios.

vestigador.

Uno de los hallazgos más relevantes del estudio es que estas zonas excluidas no responden, como suele argumentarse, a mayores niveles de delincuencia, a tasas de criminalidad y cobertura, y encontramos que no hay una relación significativa”, afirma.

En cambio, el factor que sí aparece como determinante es el nivel socioeconómico. “Son barrios de menores ingresos los que tienden a estar excluidos, pero no necesariamente los más peligrosos”, añade.

Para llegar a esa conclusión, el equipo cruzó los datos de cobertura con información oficial de criminalidad -proveniente del Ministerio del Interior- y con indicadores socioeconómicos del Censo 2024. El resultado, según dice el estudio, apunta a una forma de exclusión estructural, más que a decisiones de riesgo operativo.

El estudio también identificó diferencias relevantes entre plataformas. Según los mapas elaborados por los investigadores, Pedidos Ya concentra la mayor cantidad

de zonas sin cobertura dentro de la ciudad, mientras que Uber Eats presenta una cobertura más amplia, limitada principalmente en sectores rurales o periféricos.

Una de las hipótesis que maneja el equipo es que estas diferencias responden a los modelos operativos de cada aplicación. “Pedidos Ya tiene una fuerte presencia de repartidores en bicicleta, lo que limita el radio de acción a distancias más acotadas. En cambio, Uber Eats tiene mayor uso de automóviles, lo que le da más flexibilidad territorial”, explica Valenzuela.

Rappi, en tanto, presenta patrones intermedios, aunque con focos específicos de exclusión en sectores reconocibles de la ciudad. Entre ellos, áreas cercanas a La Legua, en San Joaquín, o La Pincoya, en Recoleta, además de zonas del sur de Puente Alto y La Pintana.

“Esto no tiene que ver con que un reparador rechace un pedido, sino con que la aplicación directamente indica que no hay servicio disponible para una dirección. Es una decisión programada”, enfatiza el académico.

La respuesta de las apps

Al ser consultados sobre los resultados de este estudio, Pedidos Ya enfatiza que entre 2025 y 2026 se han añadido más de 150 kilómetros cuadrados a la cobertura de la capital, incorporando nuevos sectores en Padre Hurtado, La Pintana, Renca, Maipú y San Bernardo, entre otros. Para esto, agregan, evalúan la disponibilidad de comercios y restaurantes en el área y la capacidad operativa del lugar. “Nuestra expansión es progresiva y se adapta a las características de cada territorio, lo que nos ha permitido crecer de forma sostenida hasta llegar hoy a 115 comunas desde Arica hasta Punta Arenas”, comentan.

Desde Rappi describen que su estrategia de cobertura combina factores operativos y de negocio, donde consideran la densidad demográfica, la accesibilidad y conectividad vial, junto con la distancia entre usuarios y comercios. También incorporan variables de seguridad, la cuales les permiten ajustar su operación dentro de horarios o configuraciones específicas de funcionalidad.

Las conclusiones del estudio en cuestión conectan con un debate más amplio sobre el rol de los algoritmos en la vida cotidiana. En este caso, se trata de lo que la literatura denomina discriminación algorítmica, donde sistemas automatizados reproducen o amplifican desigualdades preexistentes.

Para Valenzuela, el fenómeno se inscribe en lo que denomina el “nivel 0” de la brecha digital, que es antes de que los usuarios puedan tomar decisiones. “Aquí no es que una persona no tenga internet o no sepa usar la aplicación. Es que, aunque lo tenga todo, el sistema le dice que no puede acceder”, explica.

Las implicancias no son menores. Si bien el delivery no es considerado un servicio básico, su relevancia creció de manera exponencial tras la pandemia, especialmente para grupos con movilidad reducida o con limitaciones de acceso físico al comercio.

“No hay ninguna ley que obligue a estas empresas a cubrir todo el territorio, pero eso no significa que no debamos discutirlo. Para algunas personas, el acceso a estos servicios puede impactar directamente en su calidad de vida”, plantea el investigador. ●



► La investigación analizó la cobertura de aplicaciones como Pedidos Ya, Uber Eats y Rappi.