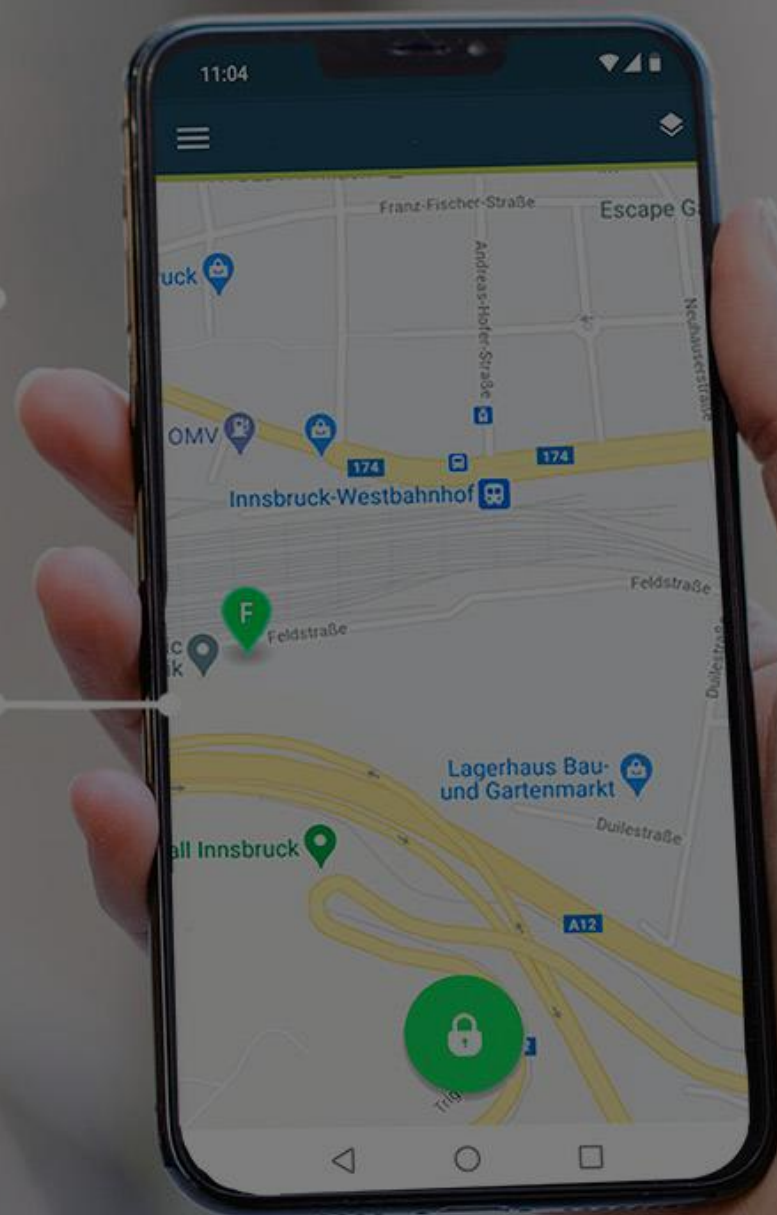




Introducción

Las aplicaciones de movilidad y delivery comenzaron a llegar a Chile en el año 2014, y desde entonces han crecido en popularidad y se han expandido en cobertura, llegando a ser una parte importante del ecosistema de transporte nacional.

Su presencia en el país –así como ha ocurrido en otras partes del mundo- no ha estado exenta de controversias y dificultades, principalmente alrededor de la pregunta de cómo regular estos servicios y cómo aseguran una coexistencia con servicios pre-existentes –los taxis.

Recién en el 2023 se promulgó la Ley 21553, de Empresas de Aplicaciones de Transporte (EAT). Sin embargo, todavía no ha comenzado a operar, pendiente la implementación del registro de aplicaciones de transporte y la publicación de su reglamento. Mientras las aplicaciones siguen operando, existe una nube de incertidumbre entre empresas, conductores y usuarios.

En el presente informe, nos preguntamos por la importancia de las aplicaciones de movilidad y delivery dentro del escenario chileno.

¿Qué tanto usa la población las aplicaciones de movilidad y de delivery? ¿Para qué fines? Aquellos que no las usan, ¿por qué no? ¿Qué tanto son valoradas estas aplicaciones?

Aplicamos un cuestionario de 26 preguntas que toca temas sobre el uso de las aplicaciones, las razones para usarlas o no usarlas, y preguntas de opinión en situaciones hipotéticas. El cuestionario fue aplicado de manera online a un panel de 2076 personas en enero del 2026. El panel fue preconstituido de manera tal de ser representativo de la población adulta de Chile, garantizado a través de un factor de expansión que permite compensar a ciertos grupos que están sobre o subrepresentados en la muestra.

Descripción de la muestra

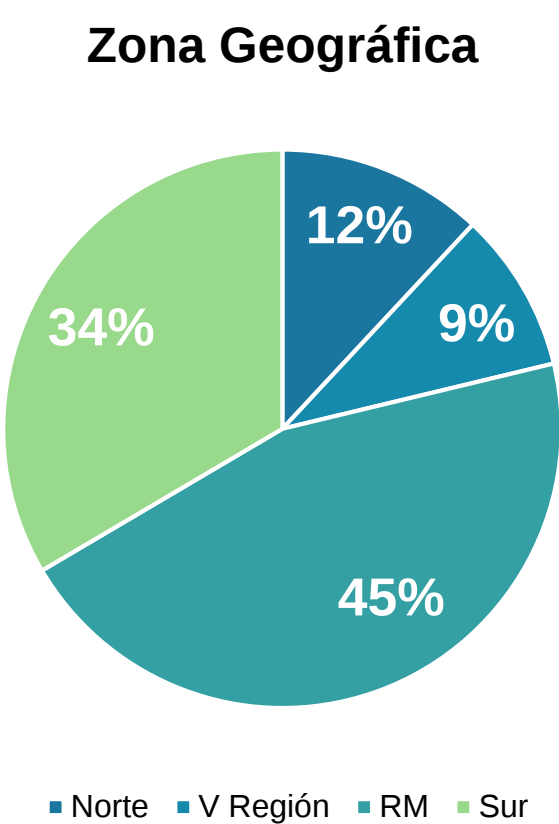
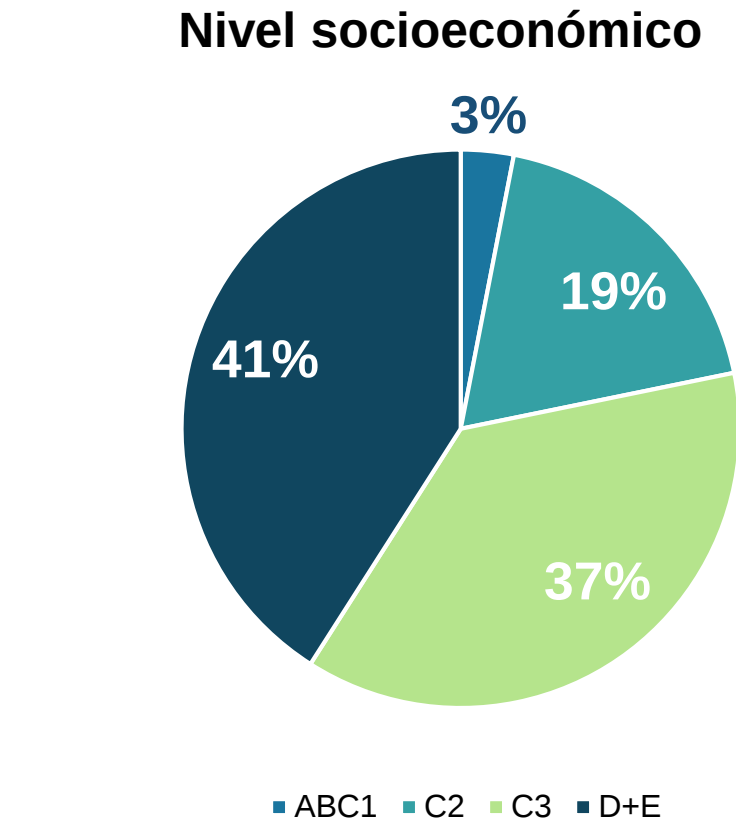
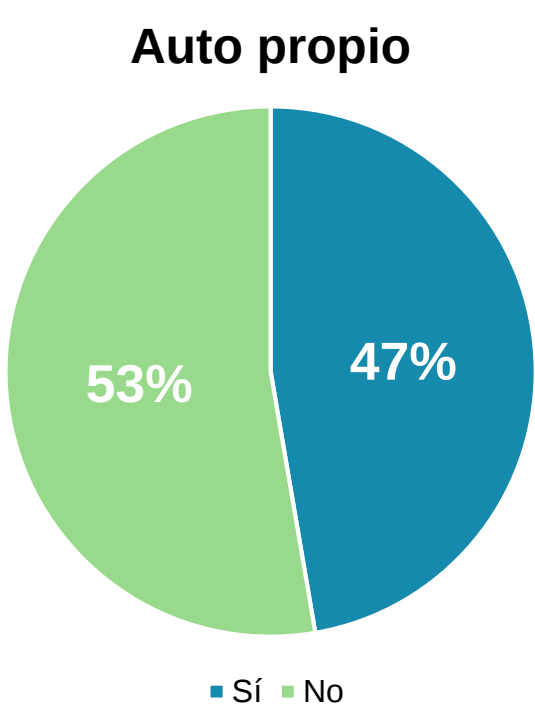
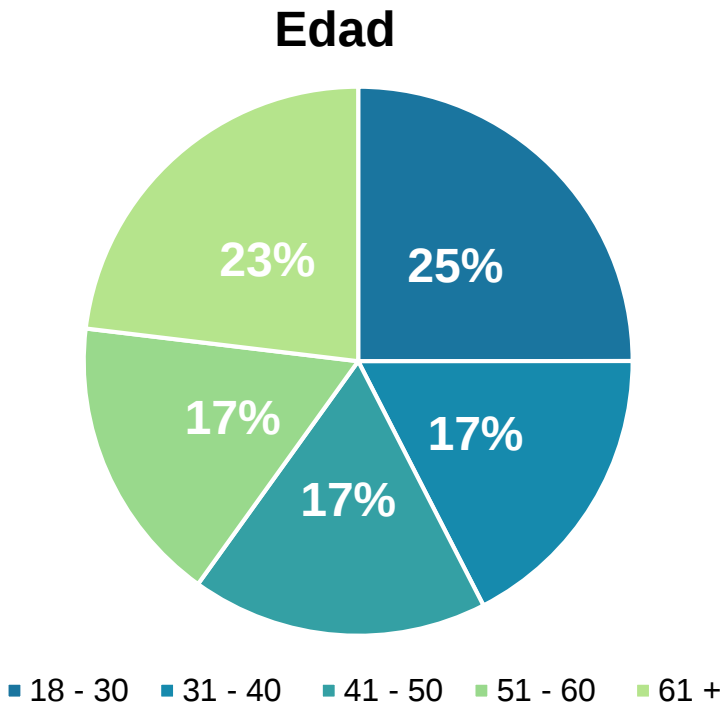
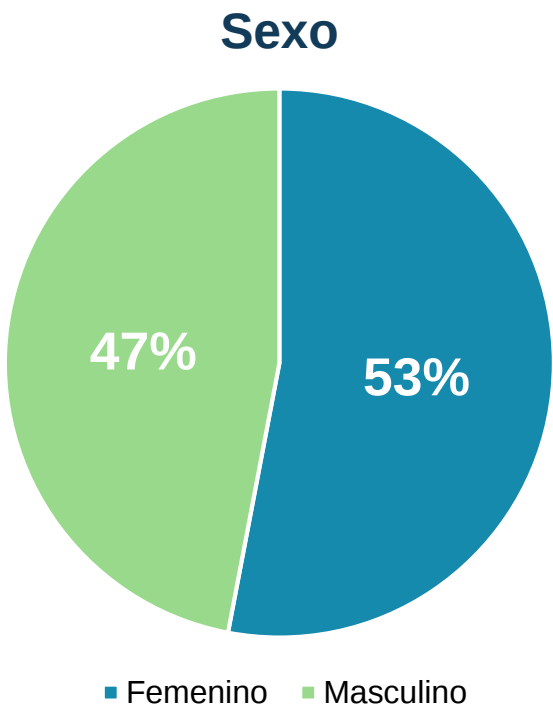
La muestra se compone de un panel de **2076** personas, hombres y mujeres mayores de 18 años.

La toma de datos ocurrió de manera online durante enero de 2026.

El diseño muestral incluye un factor de expansión que aspira a ser representativo para adultos chilenos (N = 15791056).

Los datos en esta diapositiva **NO** consideran el factor de expansión.

Todas las diapositivas siguientes sí incluyen el factor de expansión, es decir, corresponden al dato representativo de Chile.



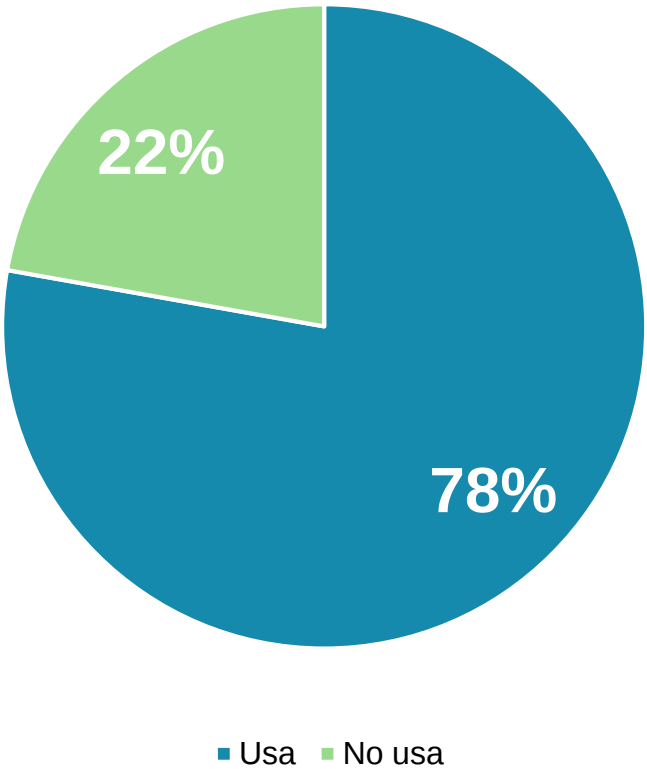
Uso de apps de movilidad

Un **78%** del país declara haber utilizado alguna aplicación de movilidad dentro de los últimos 12 meses.

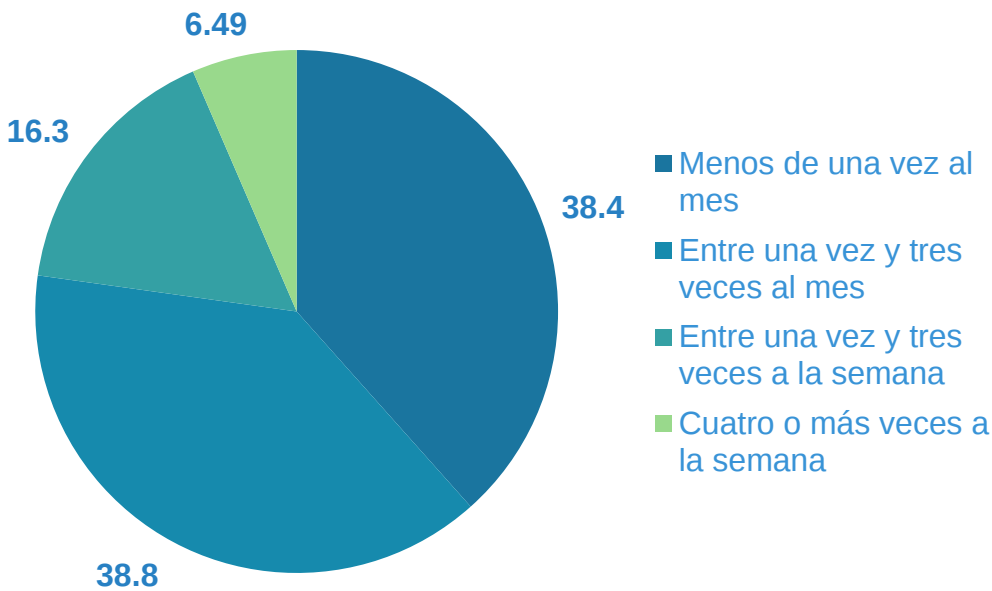
Dentro de este grupo, el **77.2%** las utiliza entre una y tres veces al mes o menos, mientras que el **22.8%** de los usuarios las utiliza semanalmente. Esto equivale a decir que el **17.75%** de Chile utiliza aplicaciones de movilidad semanalmente.

La mayoría de los usuarios actuales (un **35.3%**) declara haber empezado a utilizar estas apps entre 2018 y 2021, en el periodo circundante a la pandemia de COVID-19.

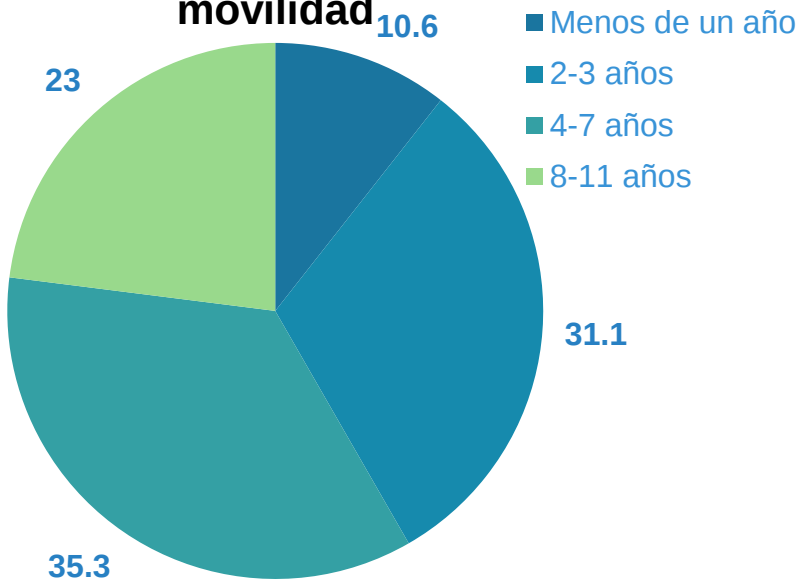
Apps de movilidad



Frecuencia de uso de apps de movilidad



Tiempo que lleva usando apps de movilidad



El 78% de los chilenos ha utilizado apps de movilidad dentro de los últimos 12 meses, y el 17.75% las utiliza semanalmente

Condicionantes de uso de apps movilidad

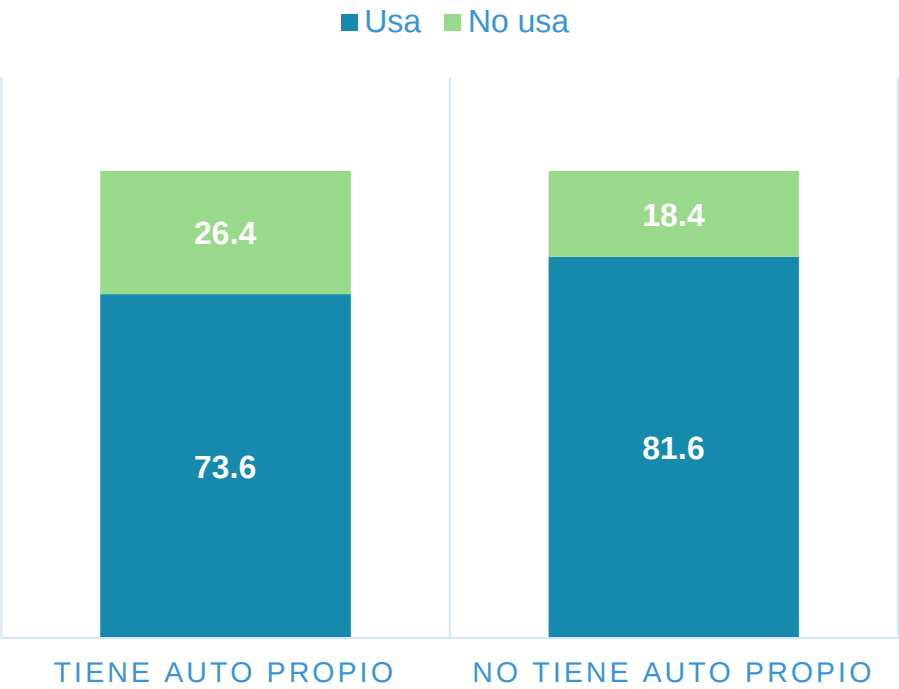
Quienes tienen auto propio utilizan apps ligeramente menos (73.6%) que quienes no tienen (81.6%), pero incluso entre quienes tienen su propio auto el uso de aplicaciones de movilidad es mayoritario

Se observa que a mayor NSE, mayor uso de apps de movilidad, pasando desde un 69.7% en personas de los sectores D y E hasta un 91.9% en personas ABC1.

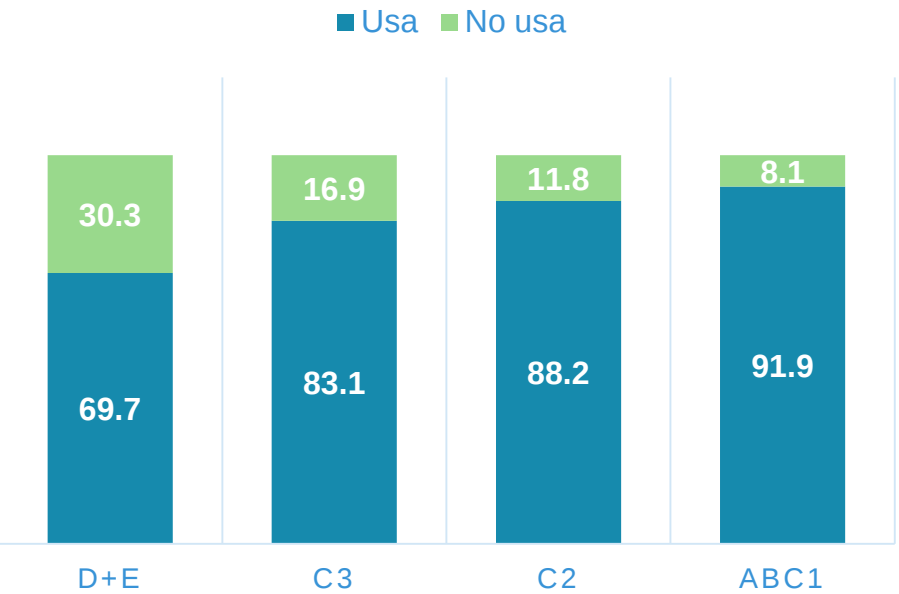
Las mujeres usan apps de movilidad en un porcentaje un poco más alto que los hombres (79.3% vs 76.3% respectivamente).

Sí se observan diferencias marcadas en uso de apps según edad. Mientras el 87.9% de las personas de entre 18 y 30 años han usado apps de movilidad dentro del último año, solo el 63.3% de las personas de 61 años o más lo han hecho. A pesar de esto, su uso es mayoritario en todas las categorías.

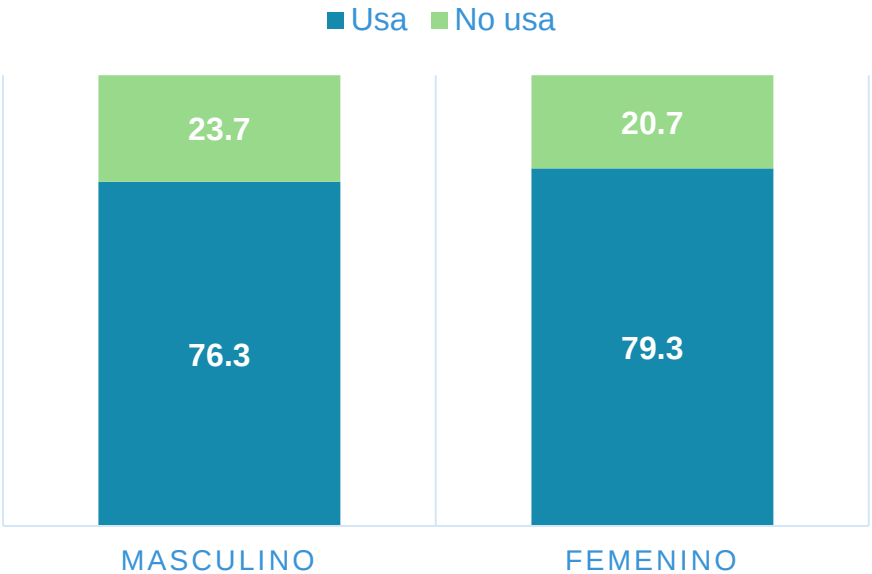
USO DE APP SEGÚN AUTO



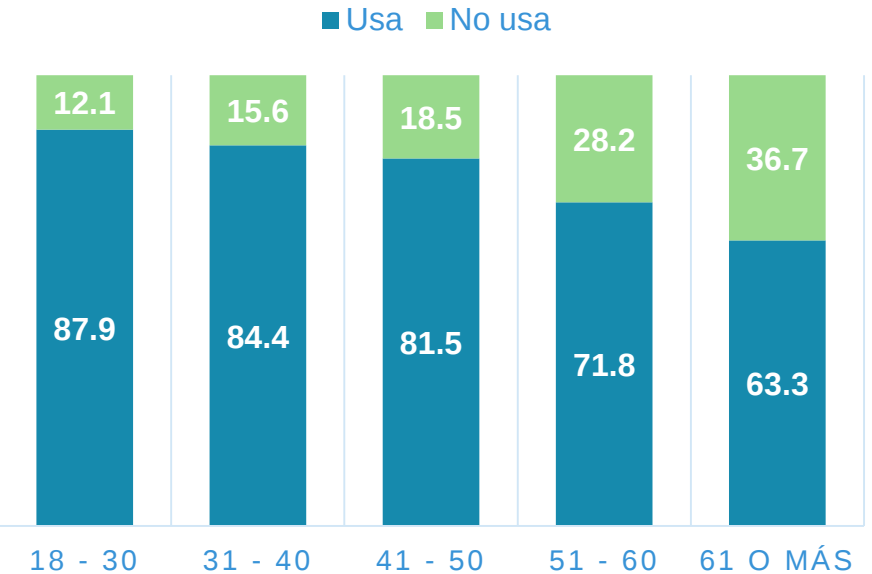
USO DE APP SEGÚN NSE



USO DE APP SEGÚN SEXO



USO DE APP SEGÚN EDAD

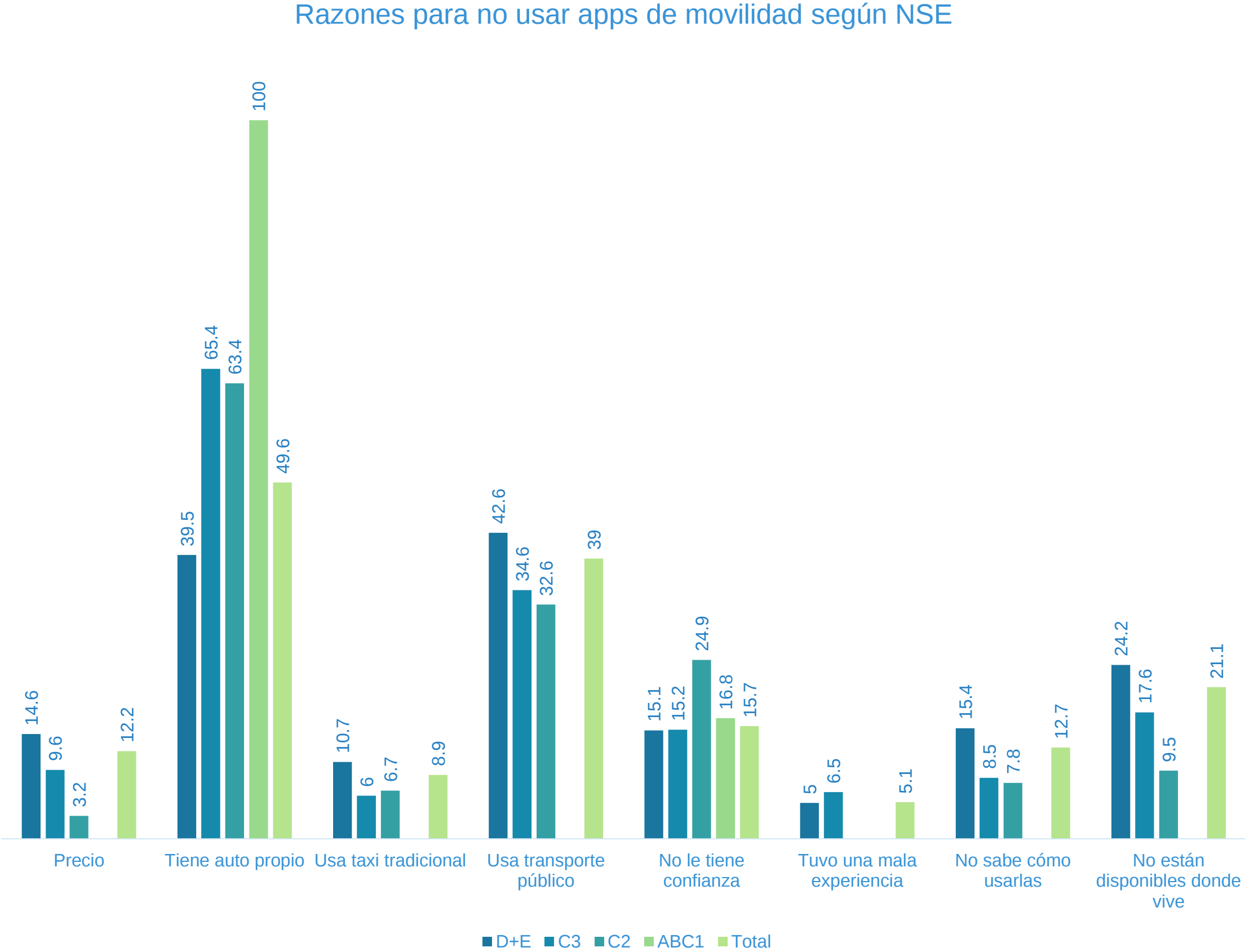


Razones para no usar apps de movilidad

Entre aquellos que declaran no utilizar aplicaciones de movilidad, la razón más frecuente para esto es tener un auto propio (**49.6%**), seguido de una preferencia por el transporte público (**39%**), y porque no están disponibles donde vive el encuestado (**21.1**), en tercer lugar.

Una proporción menor de personas responde que no las usa porque no les tiene confianza (**15.7%**), porque no sabe como usarlas (**12.7%**), o por el precio (**12,2%**).

Finalmente, entre las opciones menos comunes se encuentra una preferencia por el taxi tradicional (**8.9%**) y haber tenido una mala experiencia en el pasado (**5.1%**)



Razones para no usar apps de movilidad

Entre las personas que no utilizan apps de movilidad, el 49.6% afirma no hacerlo porque tiene un auto propio

Solo el 12.2% declara no usar apps de movilidad porque el precio es muy alto

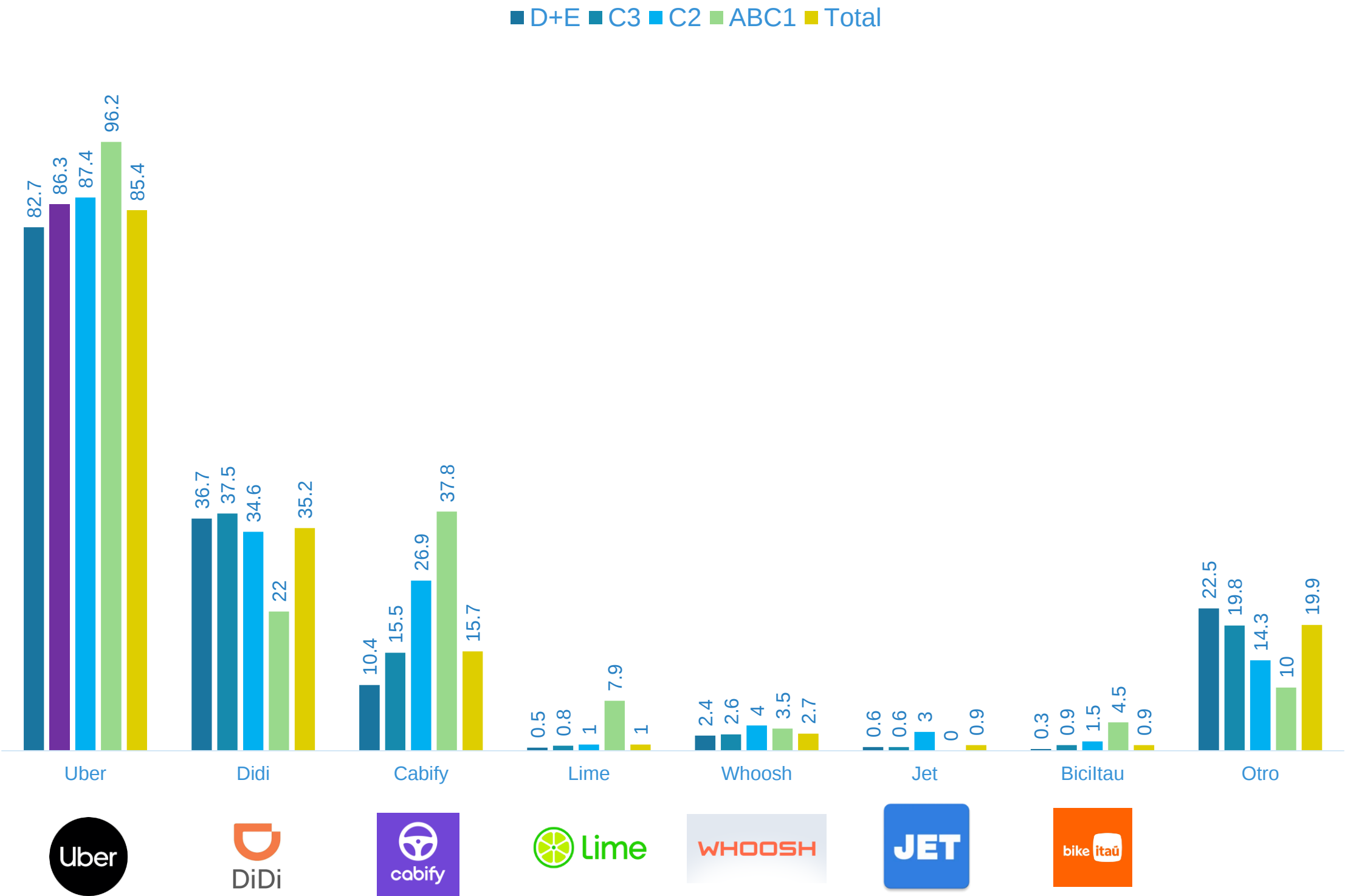
Apps de movilidad más usadas en Chile

Se observa que las apps de movilidad más usadas en Chile son: En primer lugar Uber (85.4%), en segundo lugar Didi (35.2%), y en tercer lugar Cabify (15.7%). Los porcentajes corresponden a la proporción de usuarios que declara usar alguna de esas aplicaciones –los encuestados tenían la opción de seleccionar más de una alternativa.

Hay notorias diferencias según nivel socioeconómico – Cabify es por lejos más usada en el NSE ABC1 (37.8%), mientras que por el contrario, Didi es menos usado para las personas ABC1, y más utilizado en el grupo C3 (37.5%).

Las aplicaciones de scooters y bicicletas tienen un uso casi marginal comparado con aplicaciones de movilidad de autos. Whoosh es la más utilizada de este grupo, pero solamente 2.7% de aquellos que declararon usar alguna app de movilidad la utilizan.

Apps de movilidad más usadas según NSE



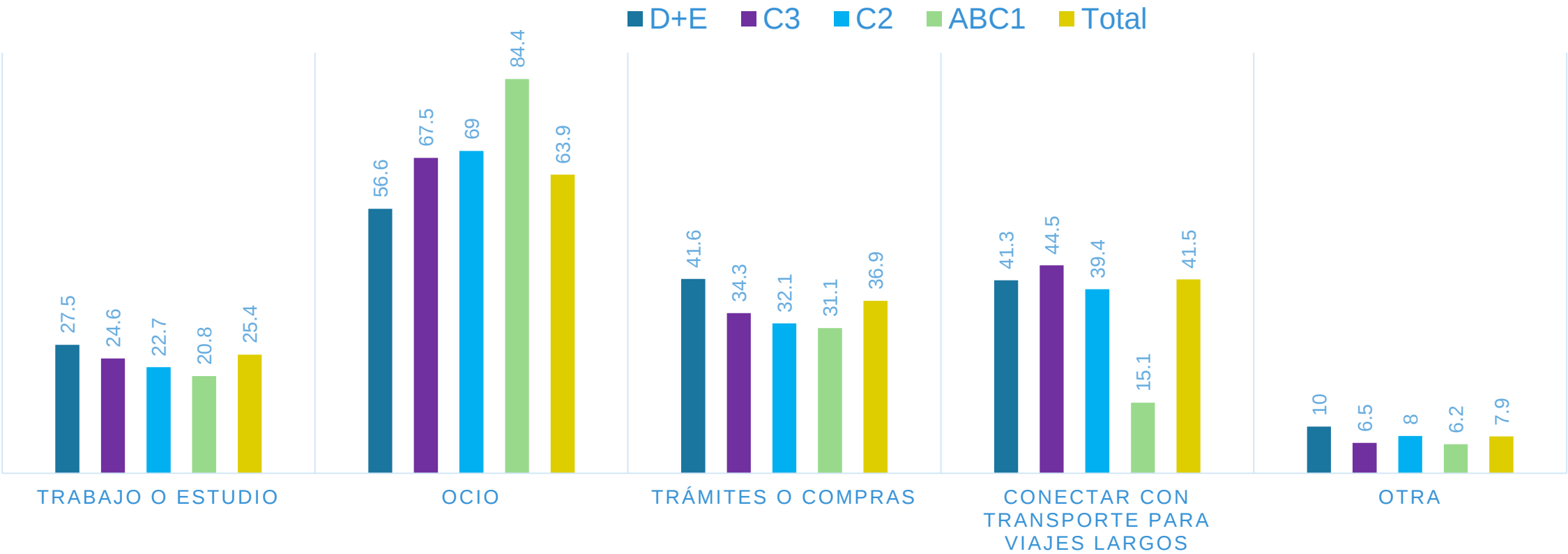
Propósito del viaje y situación donde lo prefiere

El principal propósito para usar aplicaciones de movilidad es para ir o volver de eventos de ocio (**63.9%**), seguido de para trasladarse desde o hacia el terminal de buses, aeropuerto o estación de trenes (**41.5%**), y en tercer lugar, para hacer trámites o compras (**36.9%**).

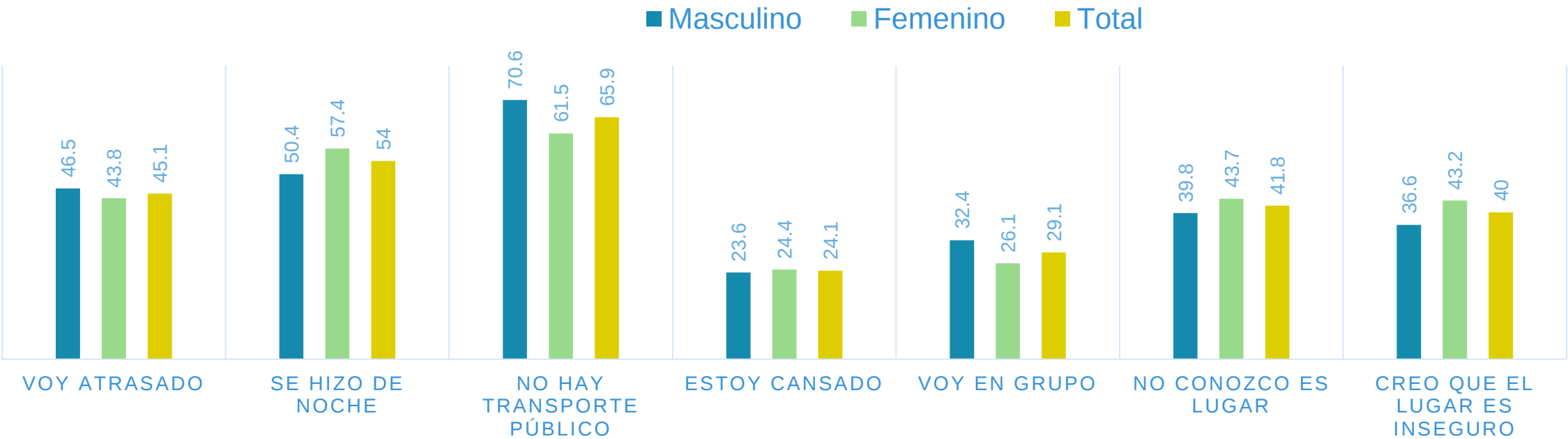
También se les preguntó a los encuestados cuáles son los tres tipos de situaciones donde es más probable que usen apps de movilidad, siendo la más común que el transporte público no esté disponible (**65.9%**).

Se observan interesantes diferencias por género. Las mujeres están más inclinadas a usar aplicaciones de movilidad en situaciones de inseguridad: Cuando se hizo de noche (**57.4%**), cuando el desconocido (**43.7%**) o cuando el lugar parece inseguro (**43.2%**) en comparación con los hombres, cosa que señala que las apps de movilidad pueden ser vistas como un factor de seguridad.

PROPÓSITO DE VIAJES EN APPS DE MOVILIDAD



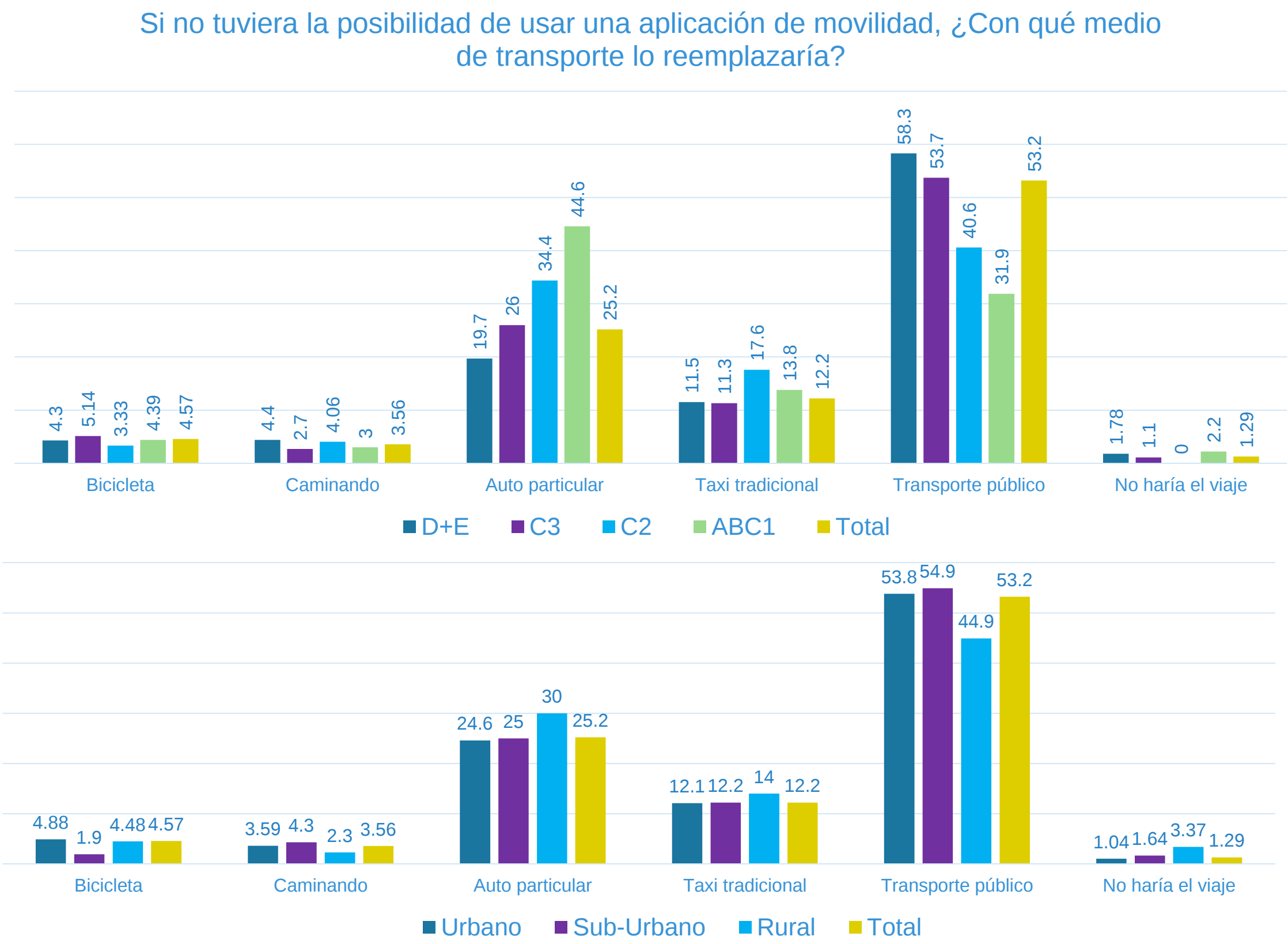
SITUACIÓN DONDE ES MÁS PROBABLE QUE USE APP DE MOVILIDAD



¿Qué haría si no pudiese usar una app de movilidad para realizar su viaje?

La manera más común de reemplazo señalado es el transporte público, con un **53.2%**, seguida del auto particular, con un **25.2%**

Las diferencias por NSE son notorias. Mientras solo un **19.7%** de las personas de los niveles D y E utilizarían un auto particular como reemplazo, el **44.6%** de las personas ABC1 declara que lo haría. Por el contrario, el **58.3%** de las personas D+E reemplazarían su viaje con el transporte público, versus solo el **31.9%** de las personas ABC1.

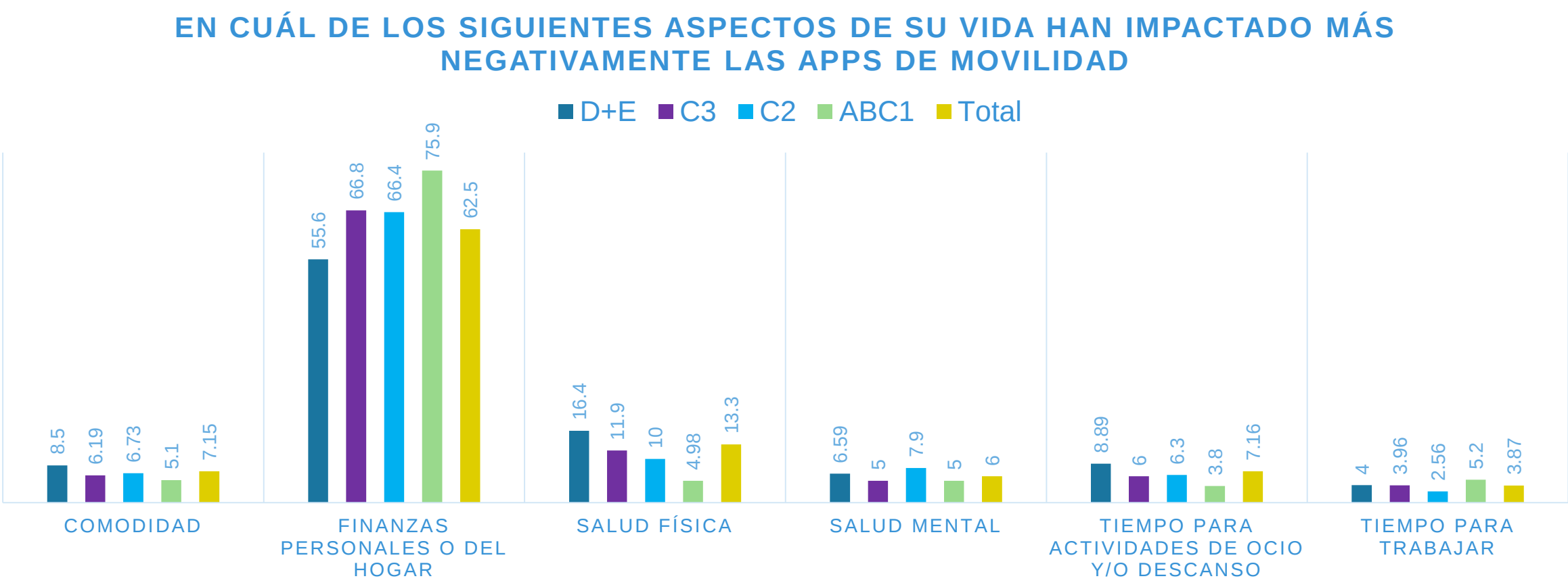
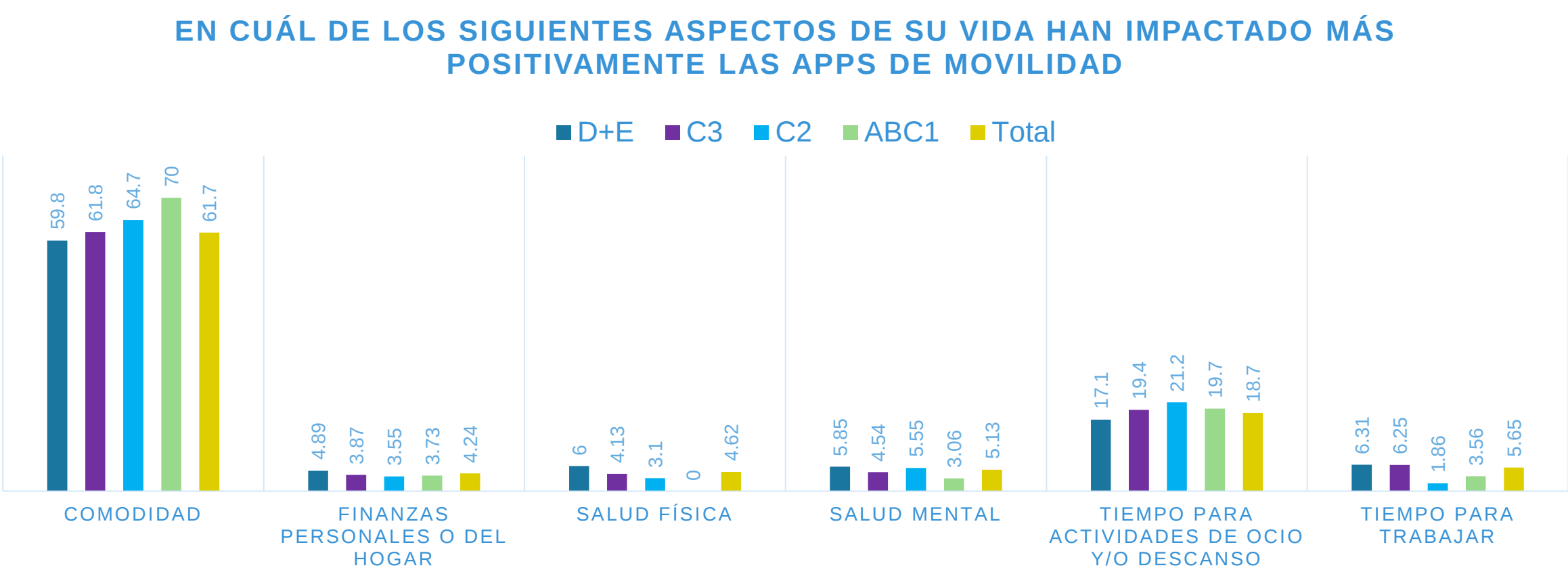


Impactos positivos y negativos de apps de movilidad

A los encuestados se les aplicó dos preguntas con las mismas categorías de respuesta. En la primera se les pregunta por aquel aspecto de sus vidas en donde las apps de movilidad han tenido un mayor aspecto positivo, y luego, en cual ha tenido un mayor aspecto negativo (opción única).

Las personas responden que la comodidad es el principal aspecto positivo (61.7%), seguido del tiempo para las actividades de ocio (18.7%). Notamos que mientras las personas de mayor NSE valoran más la comodidad (70%), las personas de los NSE más bajos valoraron en mayor medida (6.31%) tener más tiempo para trabajar comparado con otros grupos.

Por el contrario, respecto de los impactos negativos, lo que más se señala son las finanzas personales (62.5%), seguido de la salud física (13.3%).



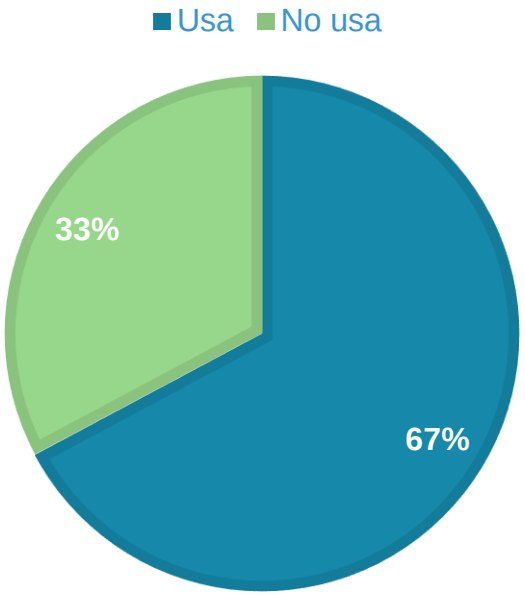
Uso de apps de delivery

Un **67%** del país declara haber utilizado alguna aplicación de delivery dentro de los últimos 12 meses.

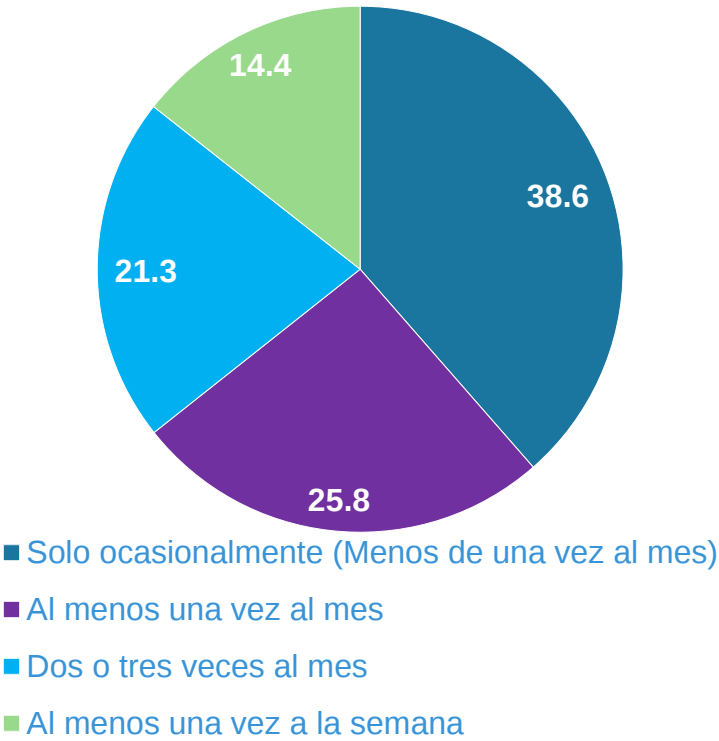
Dentro de este grupo, el **85.7%** las utiliza entre una y tres veces al mes o menos, mientras que el **14.4%** de los usuarios las utiliza semanalmente. Esto equivale a decir que el **9.6%** de Chile utiliza aplicaciones de delivery semanalmente.

La mayoría de los usuarios actuales (un **31.9%**) declara haber empezado a utilizar estas apps entre 2020 y 2021, durante la pandemia de COVID-19.

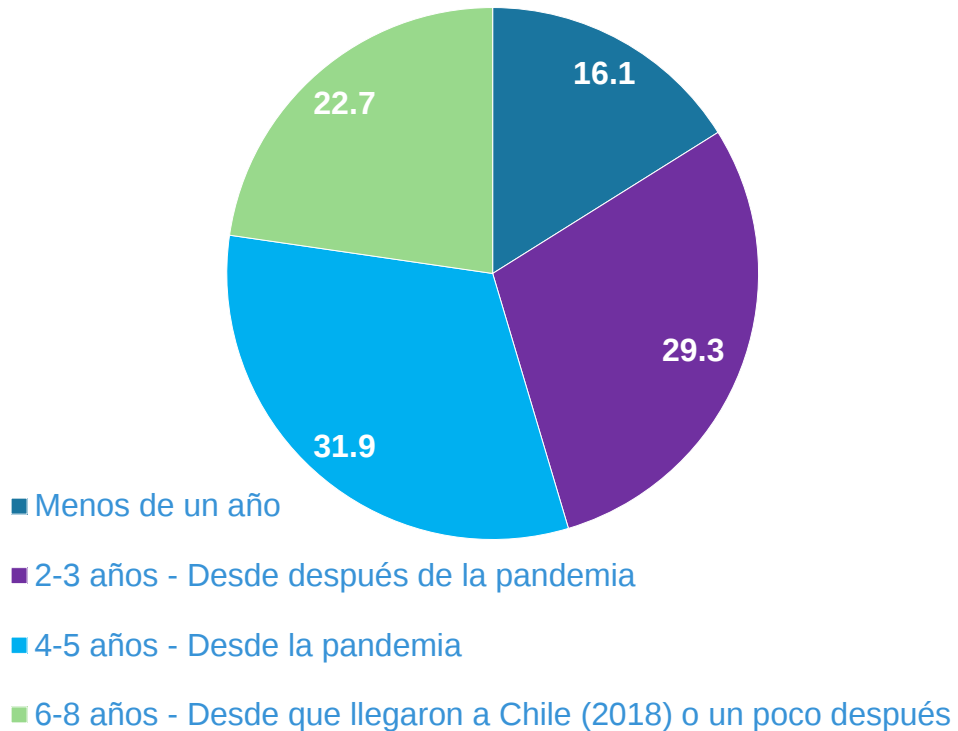
APPS DE DELIVERY



Frecuencia uso app delivery



Tiempo de uso app delivery



El 67% de los chilenos ha utilizado apps de delivery dentro de los últimos 12 meses, y el 9.6% las utiliza semanalmente

Condicionantes de uso de apps de delivery

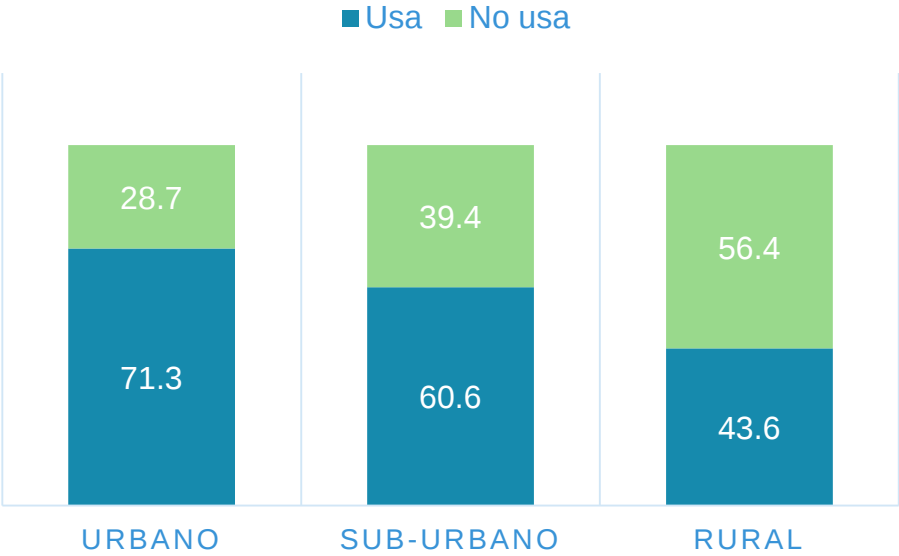
Quienes viven en zonas urbanas usan apps de delivery en mayor proporción (**71.2%**) que quienes viven en otras zonas. Solo el **43.6%** de quienes viven en zonas rurales declararon usar alguna aplicación de delivery.

Se observa que a mayor NSE, mayor uso de apps de delivery, pasando desde un **59.6%** en personas de los sectores D y E hasta un **85.7%** en personas ABC1.

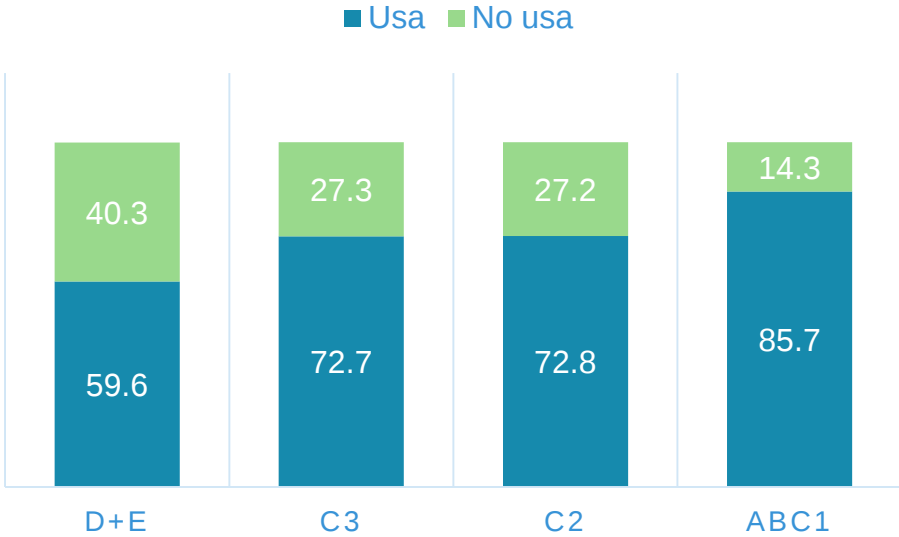
Las mujeres usan apps de delivery en un porcentaje un poco más bajo que los hombres (**66.1% vs 68.3%** respectivamente).

Sí se observan diferencias marcadas en uso de apps según edad. Mientras el **82.9%** de las personas de entre 18 y 30 años han usado apps de delivery dentro del último año, solo el **50.2%** de las personas de 61 años o más lo han hecho.

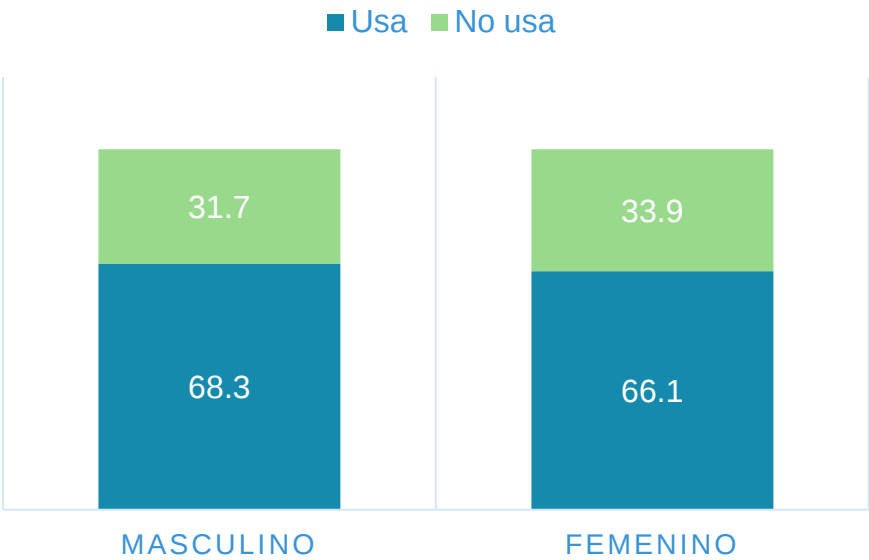
USO DE APP SEGÚN ZONA DE RESIDENCIA



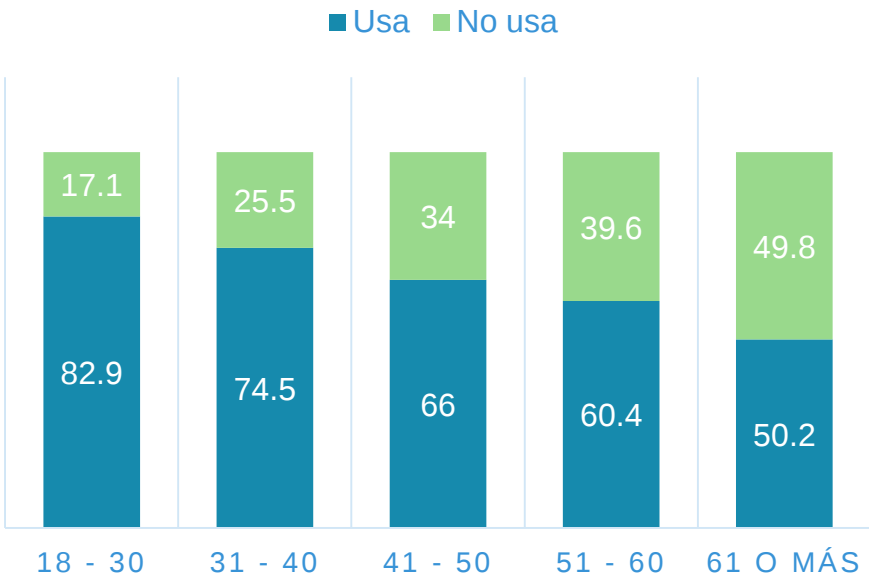
USO DE APP SEGÚN NSE



USO DE APP SEGÚN SEXO



USO DE APP SEGÚN EDAD

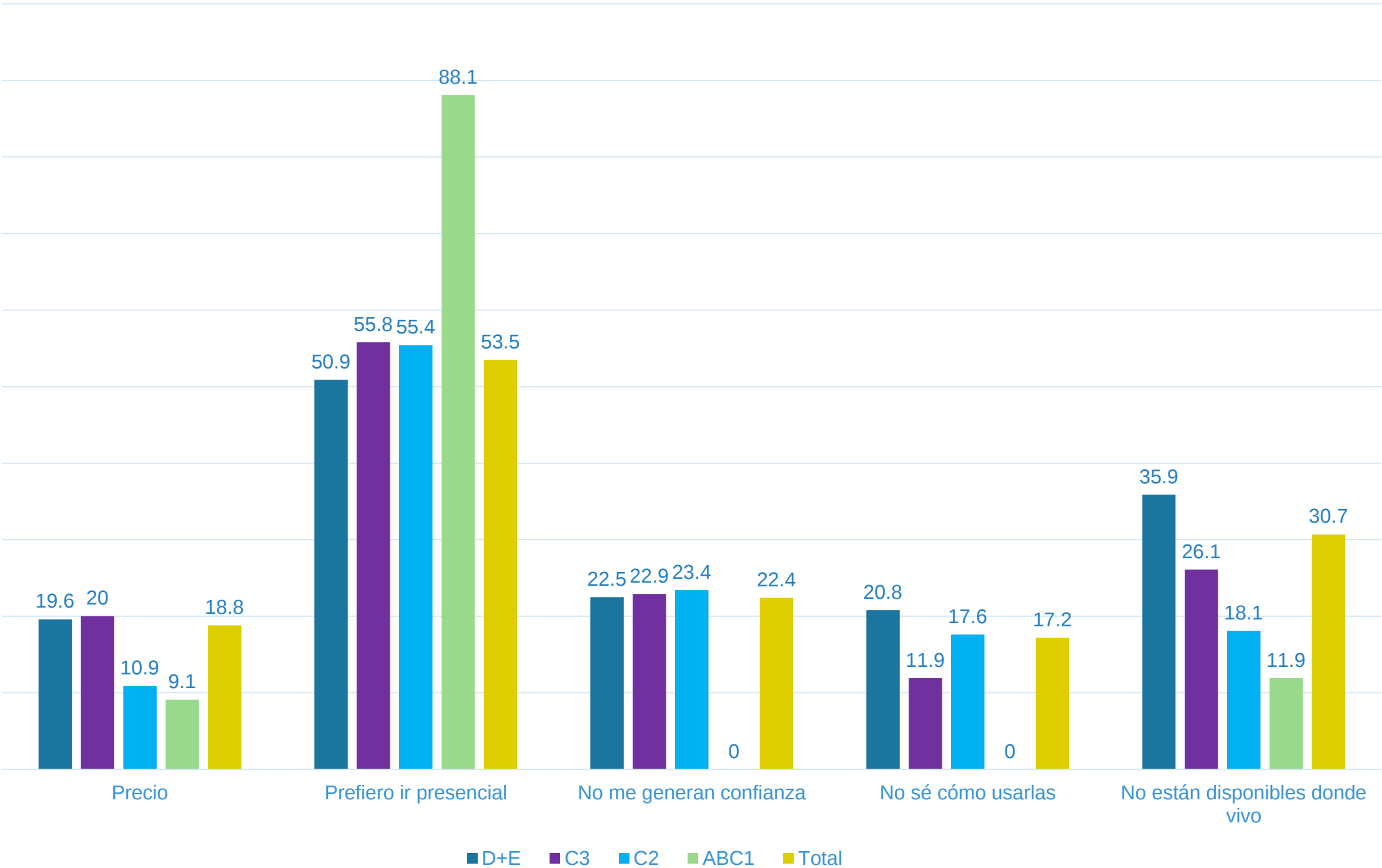


Razones para no usar apps de delivery

Entre aquellos que declaran no utilizar aplicaciones de delivery, la razón más frecuente para esto es una preferencia por la compra presencial (**53.5%**), seguido porque no están disponibles donde vive el encuestado (**30.7%**), y en tercer lugar porque no les generan confianza (**22.4%**)

Una proporción menor de personas responde que no las usa por el precio (**18,8%**) o porque no sabe cómo usarlas (**17.2%**).

Razones para no usar APPS de delivery según NSE



Razones para no usar apps de delivery

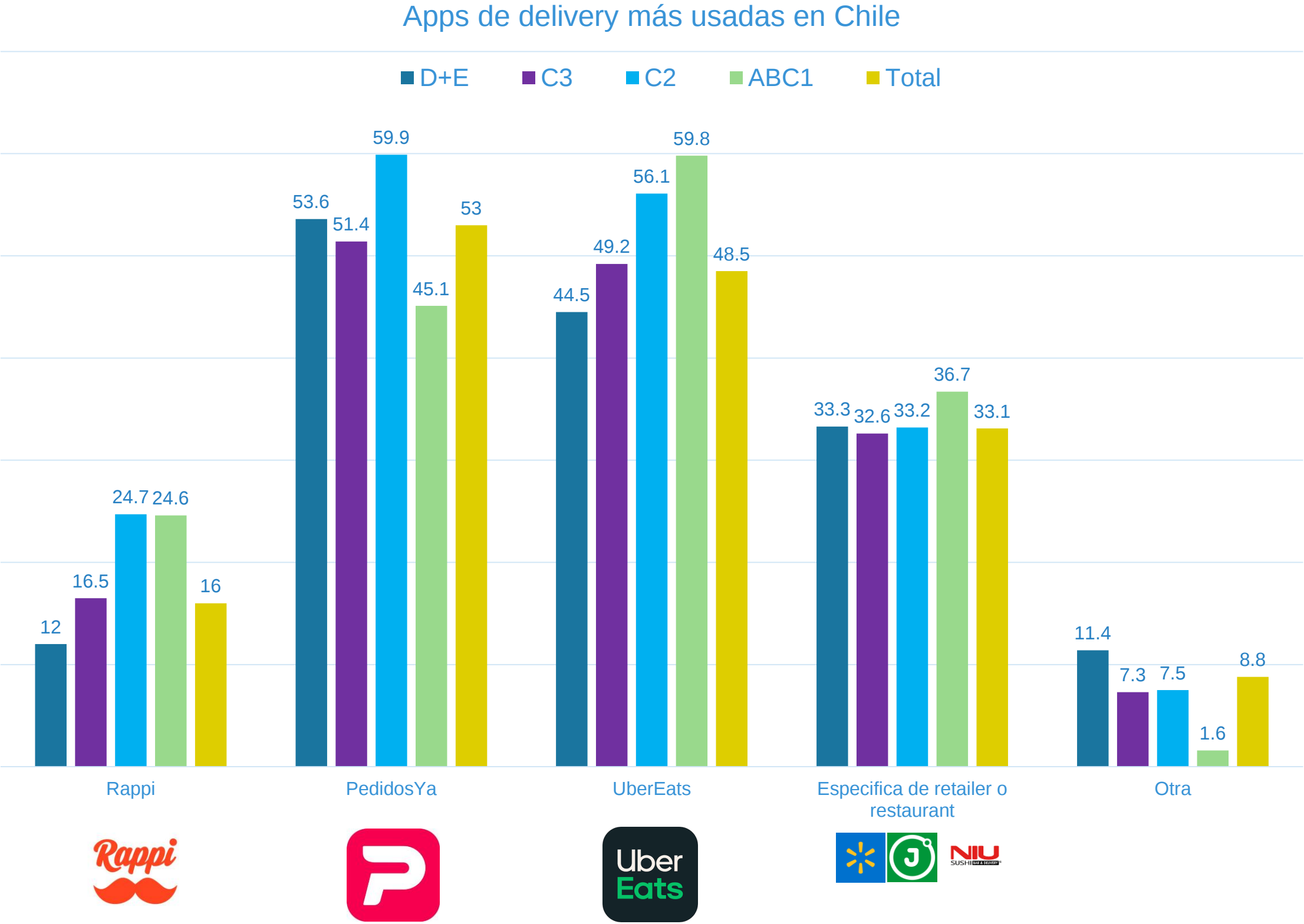
Entre las personas que no utilizan apps de delivery, el 53.5% afirma no hacerlo porque prefieren las compras presenciales

Solo el 18.8% declara no usar apps de movilidad porque el precio es muy alto

Apps de delivery más usadas

Se observa que las apps de delivery más usadas en Chile son: En primer lugar PedidosYa (53%), en segundo lugar UberEats (48.5%) y en tercer lugar Rappi (16%). Los encuestados tenían la opción de seleccionar más de una alternativa.

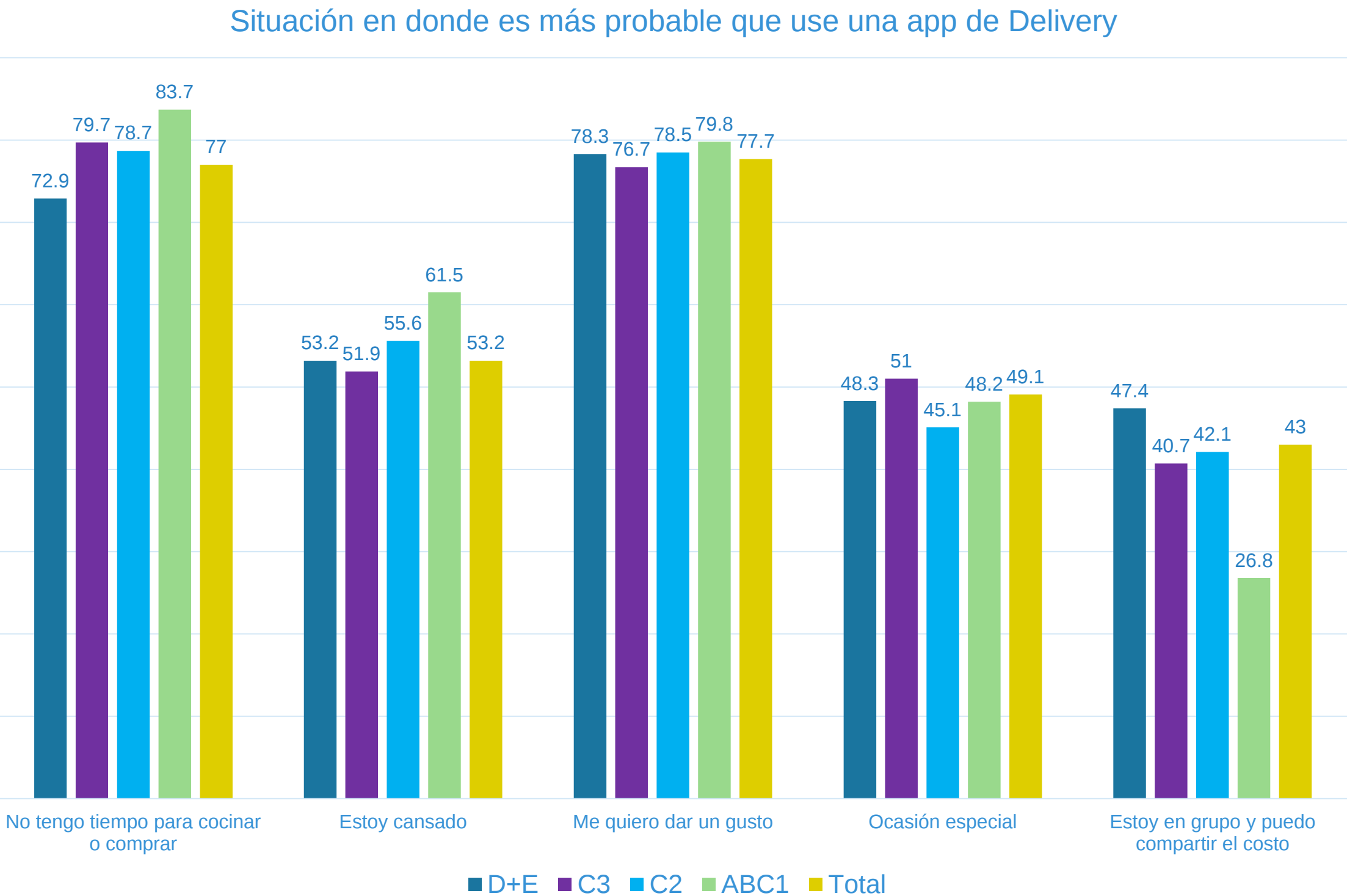
Además, un 33.1% afirma utilizar aplicaciones o sitios webs específicos de un restaurant o retailer que cuente con su propia flota de repartidores, como es el caso de Líder, Jumbo o Niu Sushi, entre otros.



Situación en donde es más probable que use una app de delivery

Se les preguntó a los encuestados cuáles son los tres tipos de situaciones donde es más probable que usen apps de delivery. Hay dos opciones que registran casi un empate en el primer lugar: Querer darse un gusto (77.7%) y no tener tiempo para cocinar o comprar (77%).

A estas les siguen estar cansado (53.2%), querer pedir algo para una ocasión especial (49.1%) y estar en grupo y poder compartir el costo (43%).

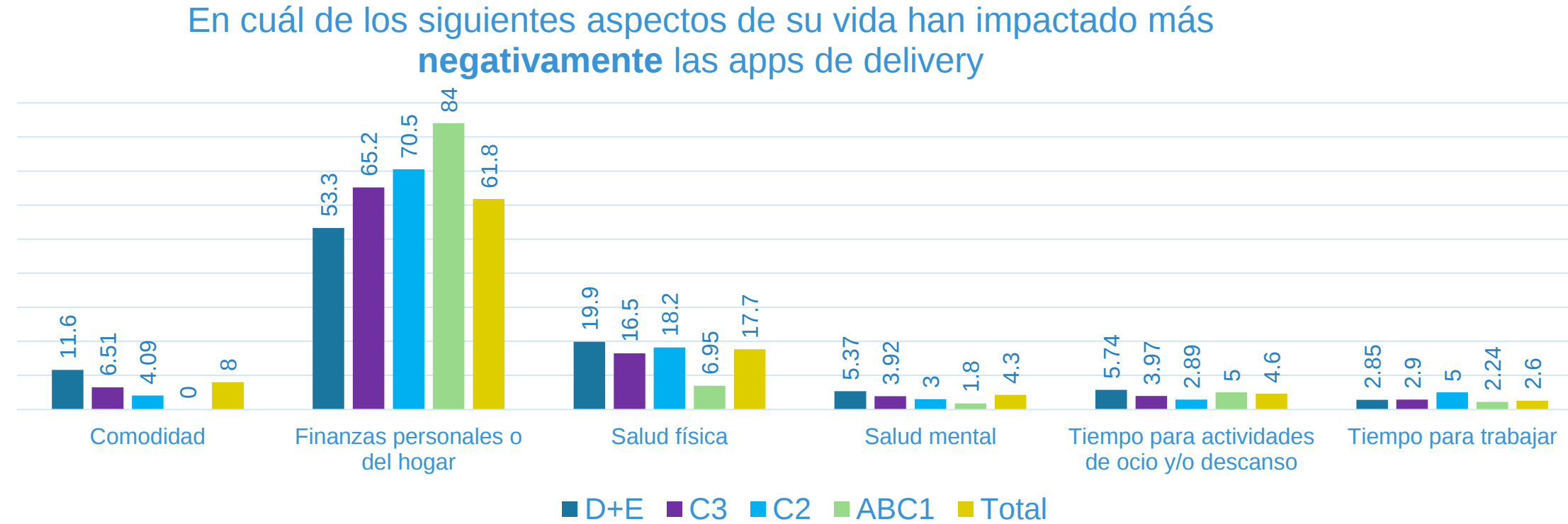
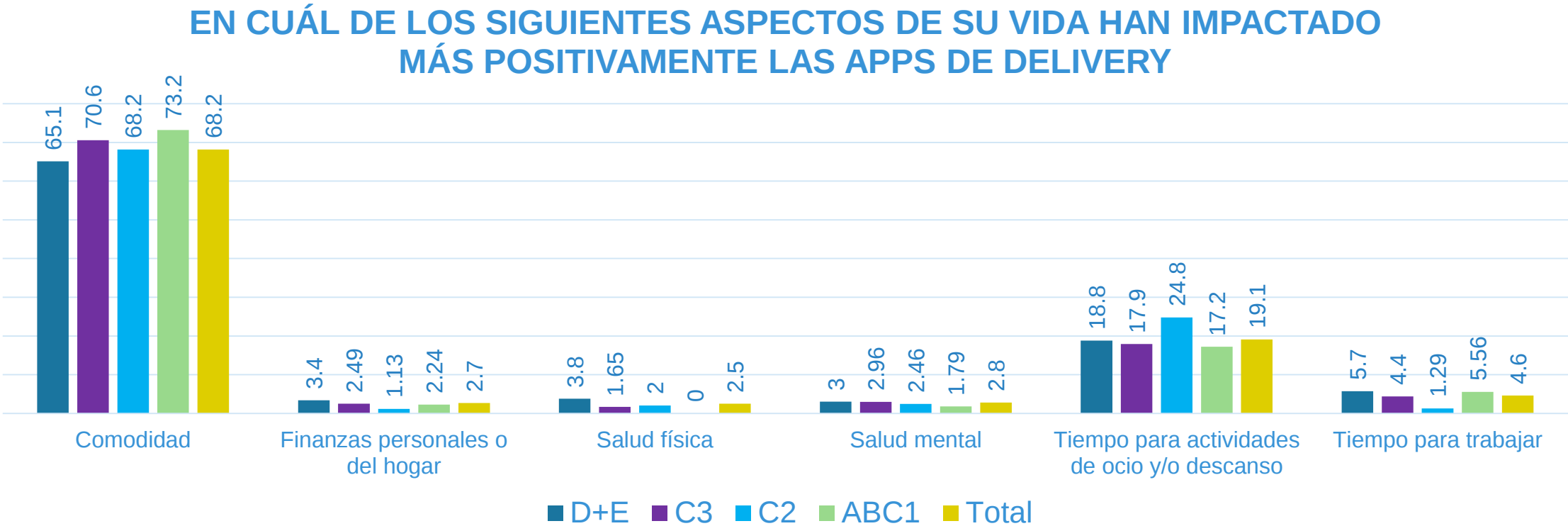


Impactos positivos y negativos de las apps de delivery

Así como con las apps de movilidad, les preguntó a los encuestados en qué aspectos de su vida las apps de delivery impactaban más positivamente y más negativamente (opción única).

Tal como ocurre con las aplicaciones de movilidad, el principal aspecto positivo es la comodidad (**68.2%**) seguido del mayor tiempo para actividades de ocio y descanso (**19.1%**)

Así mismo, los principales impactos negativos declarados son a las finanzas personales (**61.8%**) y a la salud física (**17.7%**)



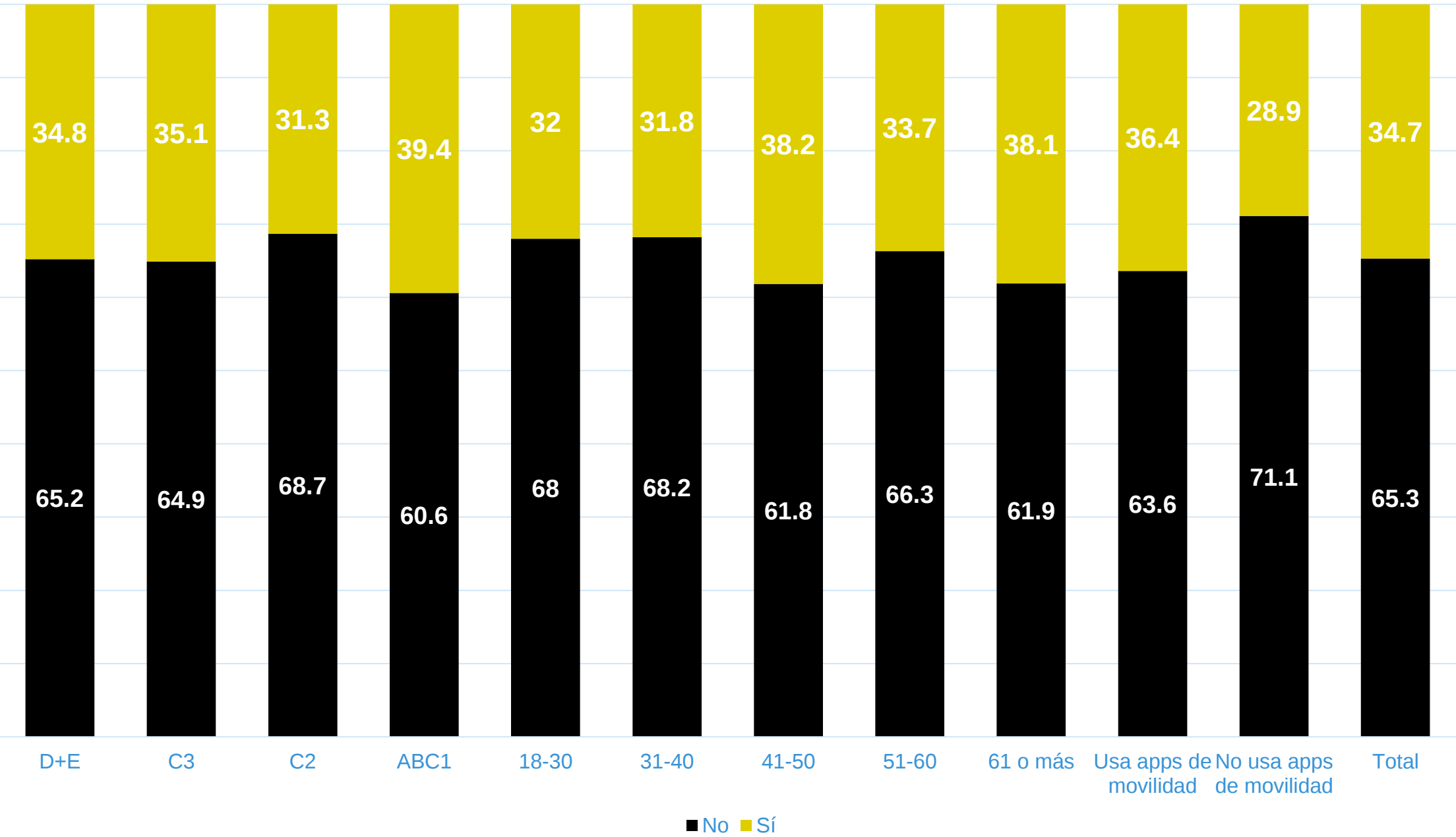
Uso de Taxi tradicional

Nos interesó saber qué tanto las aplicaciones de movilidad han reemplazado el uso de taxis tradicionales. Solo un **34.7%** de la población declara haber utilizado un taxi tradicional dentro de los últimos 12 meses (versus un **78%** que ha usado apps de movilidad).

Al comparar por NSE y por edad, no existen tendencias muy claras. Las personas ABC1 son quienes más utilizan taxi tradicional (**39.4%**), mientras que el grupo etario que más los usa es el de 41 a 50 años (**38.2%**), pero es minoritario en todos los grupos.

Cuando comparamos solo entre aquellos que usan apps de movilidad contra los que no las usan, vemos que los porcentajes de uso son **36.4%** y **28.9%** respectivamente, es decir, en lugar de ser un bien sustitutivo, el taxi tradicional parece ser más un bien complementario al uso de apps. Quienes no usan apps de movilidad también tienden a usar menos el taxi tradicional.

Dentro de los últimos doce meses, ¿Usted utilizó un servicio de taxi tradicional? (Techo Amarillo)



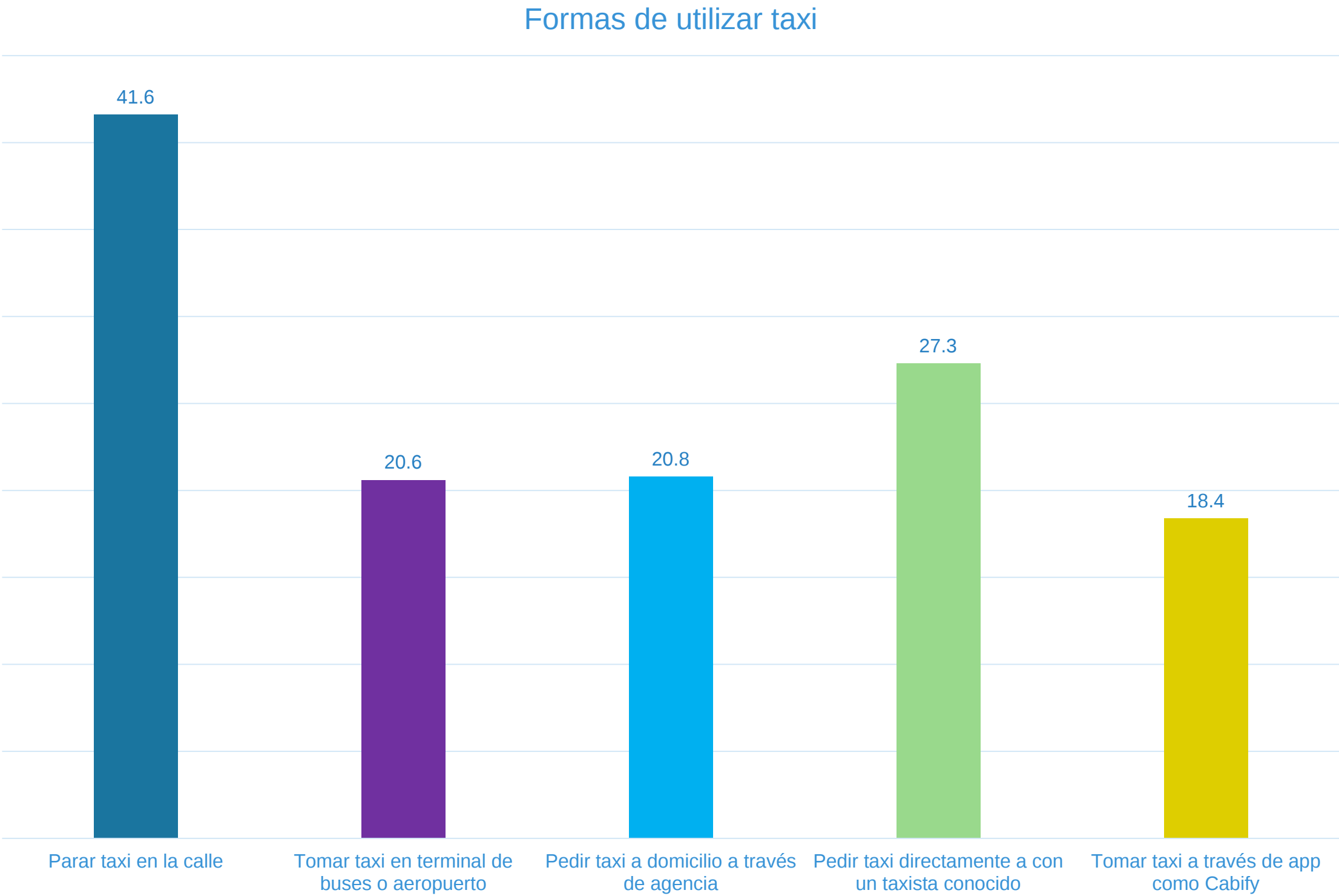
Uso de taxis tradicionales

Solo el 34.7% de los chilenos ha utilizado taxis tradicionales dentro de los últimos doce meses, comparado con un 78% que ha utilizado apps de movilidad.

Entre quienes *NO* usan apps de movilidad, el porcentaje que usa taxis tradicionales desciende a un 28.9%

Uso de taxi tradicional

Entre aquellas personas que sí utilizan taxis tradicionales, la manera más común de usarlos es pararlos en la calle (**41.6%**), seguido de pedir uno directamente a través de un contacto con un taxista conocido (**27.3%**).

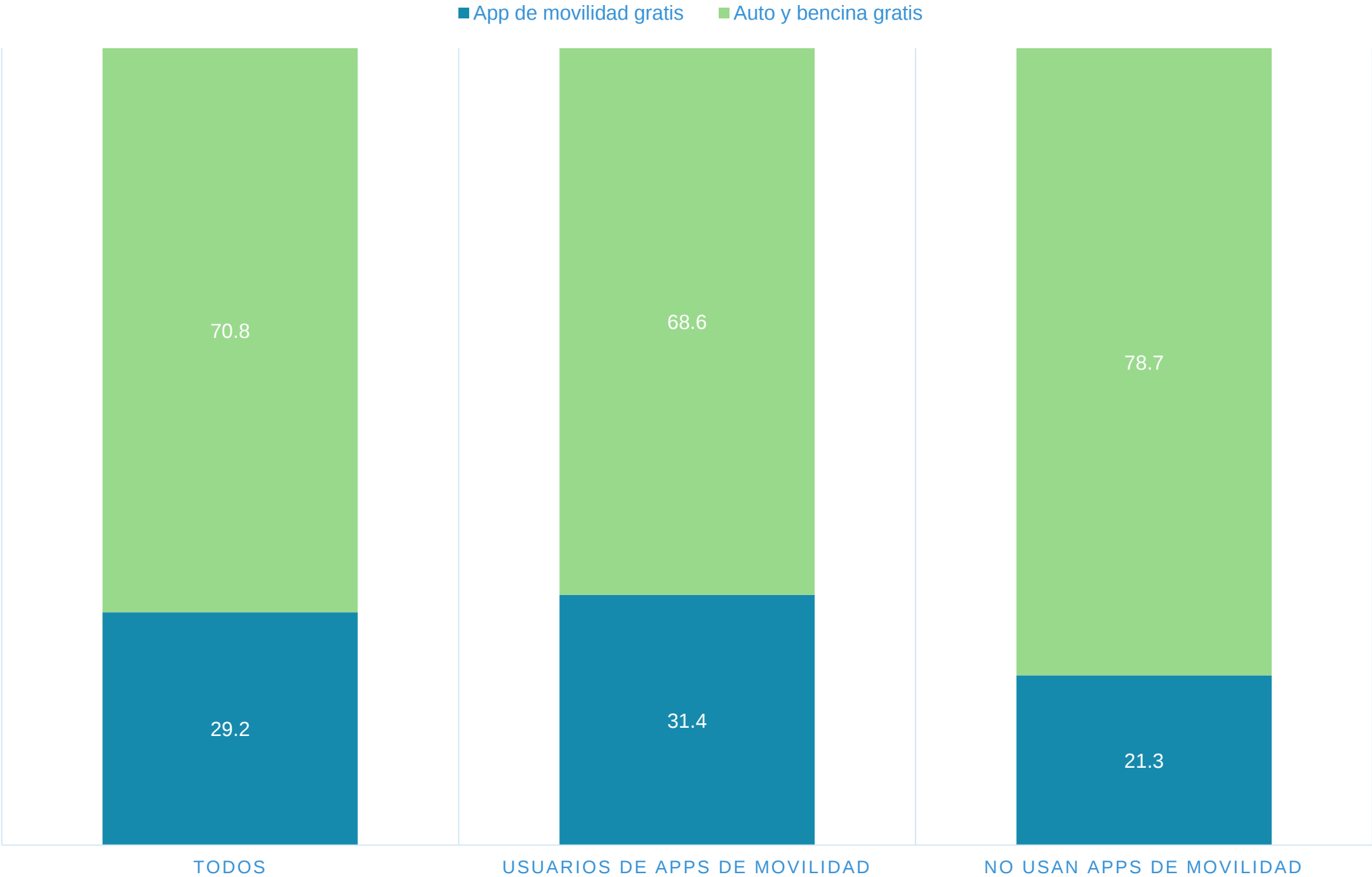


Auto gratis o app gratis

Para intentar dilucidar el valor que las personas le otorgan a las apps de movilidad, le presentamos a los encuestados la opción de elegir entre tener un auto y bencina gratuitos o tener una aplicación de movilidad gratuita de por vida. El **70.8%** eligió la primera opción, pero existen diferencias según las características de la persona. Quienes declararon no usar apps de movilidad tenían una tendencia aun mayor de preferir el auto gratuito (**78.7%**), reforzando la idea de que la decisión de usar o no estas apps no depende de criterios de precio.

La próxima diapositiva profundiza en esta pregunta.

SI PUDIERAS ELEGIR ENTRE TENER UN AUTO GRATIS (INCLUYENDO LA BENCINA) O UNA APLICACIÓN DE MOVILIDAD GRATUITA PARA SIEMPRE, ¿QUÉ PREFERIRÍAS?



Auto gratis o app gratis

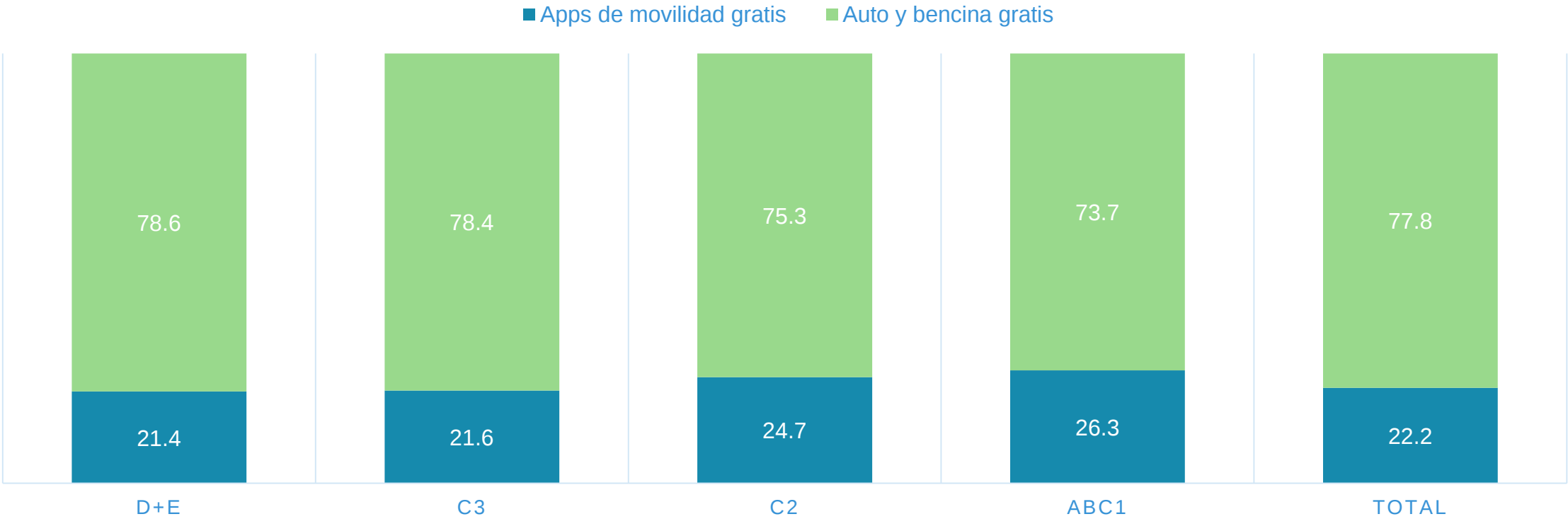
Se observa que a medida que aumenta el NSE, existe mayor probabilidad de preferir la aplicación de movilidad gratuita comparado con el auto gratuito.

Bajo la hipótesis de que quienes ya tienen un auto podrían preferir la aplicación gratuita, presentamos los datos desagregados entre quienes tienen y no tienen un auto propio.

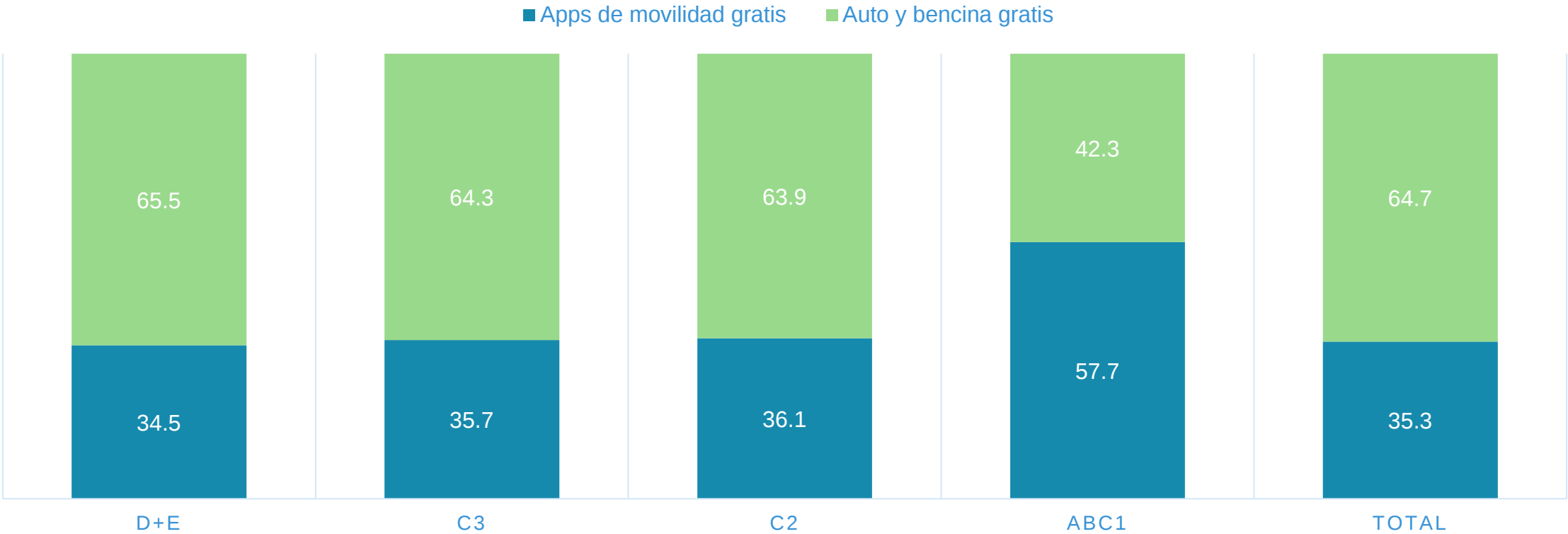
Los resultados muestran que, por el contrario, aquellos que no tienen auto propio preferirían una app de movilidad gratis en mucho mayor medida que quienes sí tienen un auto propio. (35.3% vs 22.2% respectivamente). Esto probablemente responde a que elegir tal opción significaría mantener sus hábitos actuales.

El grupo ABC1 que no tiene auto propio es el único donde la preferencia por la aplicación gratuita es mayoritaria (57.7%).

SOLO ENTRE QUIENES TIENEN AUTO PROPIO



SOLO ENTRE QUIENES NO TIENEN AUTO PROPIO



Aplicación de movilidad gratuita o auto y bencina gratuitos

El 29.2% de los chilenos preferiría tener una aplicación de movilidad gratuita por sobre tener un auto y bencina gratis.

Entre quienes *NO* tienen un auto propio, esa cifra asciende a un 35.3%

Renuncia a app de movilidad o de delivery

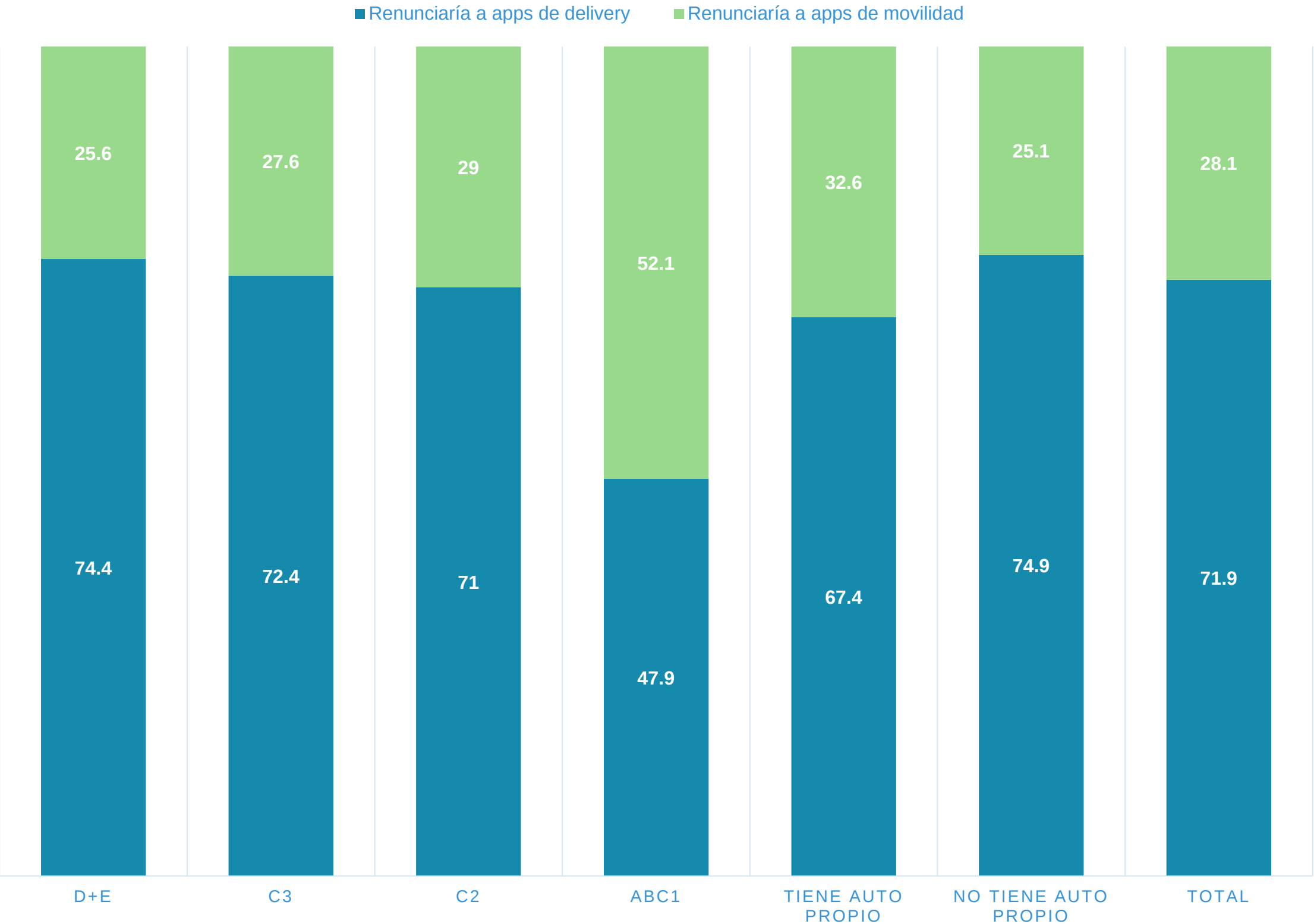
Además, para aproximarnos al valor relativo que las personas les otorgan a las aplicaciones de movilidad comparadas con las aplicaciones de delivery, le preguntamos a los encuestados a cuál de estos dos tipos de aplicaciones renunciarían si tuvieran que hacerlo.

Un **71.9%** preferiría renunciar a las aplicaciones de delivery y quedarse con las aplicaciones de movilidad si tuviese que elegir, mientras que solo un **28.1%** renunciaría a aplicaciones de movilidad.

Es notorio que las personas de mayor NSE están mucho más divididas sobre esta elección. Entre las personas ABC1, un **52.1%** preferiría, por el contrario, renunciar a las apps de movilidad.

También se observa que tener auto propio influye en la decisión. Para aquellos que tienen su auto propio, el porcentaje que preferiría renunciar a apps de movilidad asciende un poco, hasta un **32.6%**.

SI TUVIESE QUE ELEGIR ENTRE NUNCA MÁS UTILIZAR APLICACIONES DE MOVILIDAD O NUNCA MÁS UTILIZAR APLICACIONES DE DELIVERY ¿A CUÁL DE LAS DOS RENUNCIARÍA? (SOLO ENTRE USUARIOS DE AMBAS APPS)



Aplicación de movilidad gratuita o auto y bencina gratuitos

Dada la opción entre tener que renunciar para siempre a las aplicaciones de movilidad o de delivery, el 28.1% de los chilenos preferiría renunciar a las aplicaciones de movilidad y el 71.9% preferiría renunciar a las aplicaciones de delivery

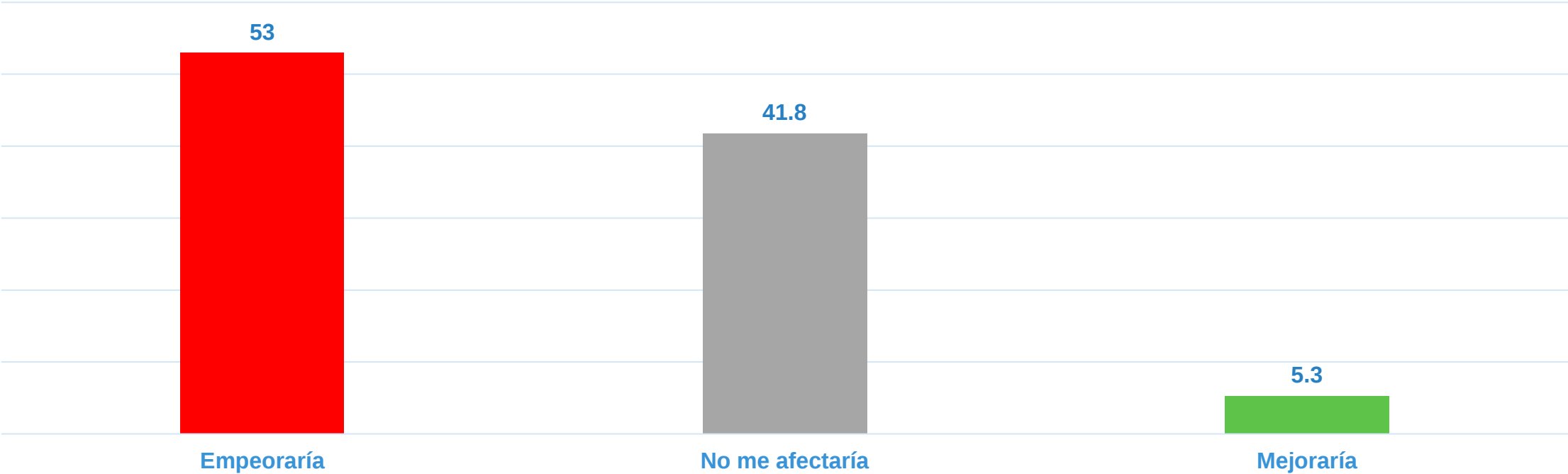
Impacto si dejaran de existir las apps de movilidad y delivery

Le preguntamos a los encuestados cómo creen que les afectaría en su vida si es que dejaran de existir estas aplicaciones en Chile.

Para presentar resultados comparables, aquí comparamos solo entre aquellas personas que declararon ser usuarios de ambas aplicaciones al mismo tiempo.

Es notorio que mientras la mayoría (**53%**) afirma que sus vidas empeorarían si las aplicaciones de movilidad dejaran de existir en Chile, en el caso de las aplicaciones de delivery, la mayoría (**55.8%**) afirma que esto no les afectaría.

Si las aplicaciones de movilidad dejaran de existir en Chile, ¿Cómo crees que esto afectaría tu vida? (Solo entre quienes usan ambas apps)



Si las aplicaciones de delivery dejaran de existir en Chile, ¿Cómo crees que esto afectaría tu vida? (Solo entre quienes usan ambas apps)



Conclusiones

La mayoría de los chilenos están usando aplicaciones de movilidad **(78%)** y de delivery **(67%)**.

Actualmente, el uso de apps de movilidad supera ampliamente al uso de taxis tradicionales **(34.7%)** y también supera al porcentaje de la población que tiene su auto propio **(47%)**. Las aplicaciones de movilidad son un aspecto importante del transporte en Chile.

Existen desigualdades por NSE y edad tanto en el uso de aplicaciones de movilidad como de delivery. Estas apps son más usadas por las personas de *mayor* NSE y de *menor* edad. Sin embargo, su uso es mayoritario en todos los niveles y en todos los grupos etarios.

El precio no es una razón significativa para quienes optan por **no** usar este tipo de aplicaciones. Menos del 20% de entre quienes no usan estas aplicaciones mencionan el precio como la razón para no hacerlo. Por el contrario, señalan que prefieren usar alternativas: El auto propio o el transporte público para movilidad, compras presenciales en lugar de delivery.

Conclusiones

Estas apps son vistas principalmente como instrumentos de **ocio y comodidad**.

El ocio es el principal motivo por el cuál los encuestados declaran usar apps de movilidad, mientras que querer darse un gusto es el principal motivo para usar aplicaciones de delivery. Los impactos positivos en la comodidad y en el tiempo libre son los que más se destacan.

No obstante, también debemos destacar a las apps de movilidad como instrumentos de seguridad, y como medios de conexión con otros medios de transporte.

Si bien la situación donde las personas declaran que es más probable que usen una app de movilidad es cuando no hay transporte público disponible, cabe destacar que otras de las situaciones más señaladas están vinculadas a la seguridad: Un **54%** señala que usaría una aplicación porque se hizo de noche, un **41.8%** porque no conoce bien el lugar desde o hacia dónde va, y un **40%** las usaría cuando considera que el lugar es inseguro. Además, notamos que estos tres porcentajes son más altos para las mujeres (**57.4%**, **43.7%** y **43.2%** respectivamente). Esto señala a las aplicaciones de movilidad como una opción importante de seguridad en la actualidad.

Luego de las razones de ocio, la segunda razón más común para hacer un viaje a través de una aplicación de movilidad es conectar con otro medio de transporte para viajes largos: Aeropuerto, terminal de buses o terminal de trenes (**41.5%**). Dada la dificultad para conectar, especialmente con el aeropuerto, no sorprende que las aplicaciones de movilidad puedan ser un medio preferido para este desplazamiento. Vale reflexionar sobre este porcentaje, considerando que hasta el día de hoy solo Cabify tiene un acuerdo formal para operar desde y hacia el aeropuerto. No podemos saber cuánto a través de estos datos, pero podemos intuir que hay una cantidad significativa de personas haciendo viajes desde o hacia el aeropuerto con otras aplicaciones.

Conclusiones

Al preguntarle a los encuestados si preferirían un auto y bencina gratis para toda la vida o una aplicación de movilidad gratis para toda la vida, la mayoría (**70.8%**) prefirió el auto.

Es posible que el valor monetario del auto haya sido visto como muy grande como para compensar el valor de la aplicación gratuita – por lo general, usar una aplicación es más barato que tener un auto, especialmente si el uso de la aplicación no es muy frecuente. Ante esto, es significativo que de todas maneras un **29.2%** prefiera la app.

Comprobamos que quienes más prefieren la app son aquellos que no tienen auto (**35.3%**), y esa cifra aumenta más aun entre las personas ABC1 que no tienen auto (**57.7%**).

Por otro lado, al preguntarle a la gente si tuviesen que renunciar por el resto de su vida a las aplicaciones de movilidad o a las aplicaciones de delivery, el **71.9%** preferiría renunciar a las aplicación de delivery y quedarse con las aplicaciones de movilidad. Esto muestra como las aplicaciones de movilidad son vistas en mayor medida como un elemento importante de la vida, probablemente en tanto trae más comodidad, tiempo de ocio, e incluso seguridad. Se ve también reflejado cuando, al preguntarle a los encuestados que usan aplicaciones cómo se vería afectada su vida si dejaran de existir en Chile las aplicaciones de movilidad, el **53%** cree que esto empeoraría su vida.



25 de febrero de 2026
Santiago, Chile