

INDICADOR DE EFICIENCIA

De la Empresa Uber Eats

The logo for Uber Eats is displayed within a rounded rectangular frame. The word "Uber" is in white, sans-serif font, and "Eats" is in a larger, bold green font.

Uber
Eats

Presentado por

- Paula Nicole Hipolito Ponce
- Jhonny Villadin Leyva Poso
- Diego Miranda Villareal
- Isis Alejandra Miranda Oramas

INTRODUCCIÓN

Uber Eats es una plataforma digital de entrega de alimentos que conecta a los usuarios con una amplia variedad de restaurantes y locales de comida a través de una aplicación. Permite explorar menús, encontrar promociones exclusivas y ordenar comida para que te la lleven directamente a la puerta de tu casa, escuela o lugar de trabajo.



VARIABLES

- X1 Precio:** ¿Qué tan accesibles considera los precios de nuestro servicio?
- X2 Tiempo de espera:** ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de entrega de su pedido?
- X3 Envío:** ¿Cómo califica la experiencia general del servicio de entrega
- X4 Promociones:** ¿Qué tan atractivas le parecen nuestras promociones y descuentos?
- X5 Empaquetados:** ¿Qué tan satisfecho está con la presentación y el estado del empaquetado al recibir su pedido?
- X6 Variedad:** ¿Qué tan variada considera la oferta de productos/menús en nuestra plataforma?

 OPERACIONES

I.E. X1: $24+9/2=24+4.5=28.5/40=0.71$

I.E. X2: $12+18/2=12+9=21/40=0.52$

I.E. X3: $6+13/2=6+6.5=12.5/40=0.31$

I.E. X4: $22+13/2=22+6.5=28.5/40=0.71$

I.E. X5: $20+4/2=20+2=22/40=0.55$

I.E. X6: $7+16/2=7+8=15/40=0.37$

~ TABLA I.E DE UBER EATS

INDICADOR DE EFICIENCIA
DE LA EMPRESA UBER EATS

Uber
Eats

VARIABLES	SERVICIOS	BUENO	REGULAR	MALO	INDÍCE DE EFICIENCIA
X1	PRECIOS	24	9	7	0.71
X2	TIEMPO DE ESPERA	12	18	10	0.52
X3	ENVÍO	6	13	21	0.31
X4	PROMOCIONES	22	13	5	0.71
X5	EMPAQUETADOS	20	4	16	0.55
X6	VARIEDAD	7	16	17	0.37

PROPUESTAS DE MEJORA

1. Estandarización del proceso de entrega (X3: Envío)

Para mejorar el bajo índice de envío (X3), Uber Eats puede enfocarse en optimizar las rutas y estandarizar la calidad. Para la optimización, se implementarían algoritmos de geolocalización que consideren el tráfico real al asignar repartidores, junto con la capacitación en rutas alternas y el fomento del uso de vehículos más ágiles. Para estandarizar la calidad, se usaría un "checklist digital" que asegure el estado del pedido antes de la salida del restaurante, complementado con notificaciones automáticas al cliente y métricas de desempeño para los repartidores.

2. Ampliación de la oferta gastronómica (X6: Variedad)

Para expandir la variedad de su oferta, Uber Eats podría firmar convenios con restaurantes locales, pequeños negocios y franquicias emergentes. Además, la plataforma podría implementar un sistema con nuevas categorías, como comida saludable, opciones gourmet accesibles o menús de temporada, para ayudar a los clientes a encontrar lo que buscan. Otra estrategia clave es incluir cocinas virtuales (dark kitchens), lo que permitiría ampliar el catálogo de opciones en áreas con poca diversidad de restaurantes.

CONCLUSIÓN

La plataforma de Uber Eats muestra una sólida base de satisfacción del cliente, especialmente en aspectos cruciales como el tiempo de espera y la variedad de restaurantes. Sin embargo, los resultados también revelan áreas claras de oportunidad que necesitan atención para mejorar la percepción general del servicio. Específicamente, las promociones y descuentos obtuvieron la calificación más baja, lo que sugiere que la oferta de valor podría no estar resonando con los usuarios. De igual forma, la experiencia del servicio de entrega también presenta deficiencias que no solo se limitan a la rapidez. Abordar estas debilidades en la promoción y en la calidad de la entrega podría convertir a Uber Eats en una experiencia aún más integral y satisfactoria para sus clientes, consolidando su posición en el mercado.

