



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

PROGRAMA: TEC. EN PROGRAMACION PARA ANALITICA DE DATOS

FICHA: 3140841

Instructor: Jorge Fernando Betancourth Jurado

APRENDIZ: Julian López
Miler Castro

**POPAYÁN – CAUCA
2025**

1. Introducción

Este informe analiza los datos de Uber 2024 para comprender las razones de cancelación (tanto de conductores como de usuarios), la distribución de los métodos de pago y el desempeño de los tipos de vehículo. El objetivo es identificar patrones que expliquen por qué se cancelan los viajes y cómo se relacionan estas cancelaciones con la forma de pago y el tipo de vehículo elegido.

2. Metodología

- Fuente de datos: Dataset de Uber 2024 con 148,770 reservas
- Limpieza: Traducción de columnas al español, eliminación de valores nulos, reemplazo de valores y columnas irrelevantes, agregar columnas necesarias para el análisis. Uso de funciones DAX.
- Enfoque analítico:
 1. Análisis comparativo de razones de cancelación (conductor vs. usuario)
 2. Distribución de métodos de pago y su relación con otros factores
 3. Evaluación de desempeño por tipo de vehículo (éxito, cancelaciones, preferencias)

3. Principales Hallazgos Analíticos

3.1 Razones de Cancelación

Origen	Tasa	Principales Razones	% por Razón
Usuario	19.15% (27K viajes)	1. Dirección equivocada 2. Problemas con el conductor 3. Conductor no se mueve 4. Cambio de planes 5. Problemas con la app	22.5% 22.4% 22.2% 21.9% 11.0%
Conductor	7.45% (10.5K viajes)	1. Problemas con el cliente 2. Problemas de capacidad 3. Problemas personales/del vehículo 4. Comportamiento del cliente	25.3% 25.0% 24.9% 24.8%

Hallazgo clave: Las cancelaciones de usuarios están más concentradas en problemas operativos (dirección, app, conductor), mientras que las de conductores se distribuyen uniformemente entre varias razones relacionadas con factores humanos y logísticos.

3.2 Métodos de Pago

Método	% del Total de Ingresos	Características Observadas
UPI	~40%	Método más popular, preferencia digital local
Efectivo	~25%	Segunda opción, importante para usuarios sin opciones digitales

Tarjeta de Crédito	~15%	Uso moderado, probablemente usuarios ocasionales
Uber Wallet	~12%	Fidelización de clientes recurrentes
Tarjeta de Débito	~8%	Menos utilizado

Hallazgo clave: Los métodos de pago digitales (UPI + Uber Wallet) representan más del 50% de los ingresos, mostrando una clara preferencia por soluciones digitales.

3.3 Tipos de Vehículo y Cancelaciones

Tipo de Vehículo	Tasa de Éxito	Cancelaciones por Usuario	Cancelaciones por Conductor
UberXL	92.2% (la más alta)	Menores que el promedio	Menores que el promedio
Premier Sedan	91.2%	Moderadas	Moderadas
Auto	91.1%	Alineadas con el promedio	Alineadas con el promedio
eBike/Bike	91.1%	Alineadas con el promedio	Alineadas con el promedio
Go Sedan	91.1%	Alineadas con el promedio	Alineadas con el promedio
Go Mini	91.0%	Alineadas con el promedio	Alineadas con el promedio

Hallazgo clave: UberXL tiene el mejor desempeño general con la menor tasa de cancelaciones y la mayor tasa de éxito, sugiriendo que viajes más largos/caros tienen menor probabilidad de cancelación.

4. Conclusiones

1. Las cancelaciones son prevenibles: El 44.9% de las cancelaciones de usuarios (dirección equivocada + problemas con la app) podrían reducirse con mejoras técnicas en la aplicación.
2. Los métodos de pago digitales dominan: La fuerte preferencia por UPI (40%) indica que los usuarios de Uber están altamente digitalizados, lo que permite oportunidades para promociones y fidelización a través de estos canales.
3. UberXL es el servicio más confiable: Este tipo de vehículo no solo genera más ingresos por viaje, sino que tiene menos cancelaciones y mayor satisfacción, convirtiéndolo en el segmento más eficiente.
4. Las razones de cancelación difieren por actor: Mientras los usuarios cancelan principalmente por errores operativos, los conductores lo hacen por problemas logísticos y de interacción.