



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	22.5%
		2. Problemas con el conductor	22.4%
		3. Conductor no se mueve	22.2%
		4. Cambio de planes	21.9%
		5. Problemas con la app	11.0%
Conductor	7.45% (10.5K viajes)	1. Problemas con el cliente	25.3%
		2. Problemas de capacidad	25.0%
		3. Problemas personales/del vehículo	24.9%
		4. Comportamiento del cliente	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.