



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL MAULE
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA CIVIL INDUSTRIAL

INFORME DE PRACTICA: PEDIDOS YA

JORGE TRONCOSO MORALES

Profesor Supervisor:
IVAN MERINO RODRIGEZ

Talca, Chile, Marzo 2025

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE FIGURAS	iii
ÍNDICE DE TABLAS	iv
1. DESCRIPCION GENERAL DE LA EMPRESA	1
2. ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA PRACTICA	2
2.1. Descripción General de la Posición: Courier Business Intern	2
2.2. Responsabilidades Clave	2
2.2.1. Análisis de Datos y Reporte	2
2.2.2. Soporte en Operaciones	3
2.2.3. Presentación y Toma de Decisiones	3
2.3. Herramientas y Tecnologías Utilizadas	3
3. PROYECTOS Y TAREAS	5
Confidencialidad y Proteccion de Datos	5
3.1. Tareas	5
3.1.1. Revision de casos Jira	5
3.1.2. Analisis de datos	6
3.1.3. Presentacion semanal de insights	6
3.2. Proyectos	6
3.2.1. Presentacion para clientes B2B	6
4. REFLECCIONES Y LECCIONES APRENDIDAS	7
5. CONCLUSIONSES	8
REFERENCIAS	9
ANEXO	10
1First Appendix	11

1. DESCRIPCION GENERAL DE LA EMPRESA

PedidosYa es una empresa líder en la industria de delivery online en América Latina, especializada en la intermediación entre comercios y clientes a través de su plataforma digital. Fundada en 2009 en Uruguay, la compañía ha experimentado un crecimiento exponencial y actualmente opera en múltiples países de la región, incluyendo Argentina, Chile, México, Brasil y Colombia, entre otros.

La empresa forma parte del grupo Delivery Hero (Delivery Hero SE, 2025), una de las mayores compañías de entrega de alimentos y productos a nivel global. Su plataforma permite a los usuarios acceder a una amplia variedad de servicios, desde la compra de alimentos en restaurantes hasta la entrega de productos de supermercados, farmacias y tiendas especializadas.

PedidosYa se distingue por su enfoque en la tecnología y la optimización logística, ofreciendo una experiencia de usuario eficiente a través de su aplicación móvil y sitio web. La empresa utiliza algoritmos avanzados para mejorar los tiempos de entrega, optimizar las rutas de los repartidores y brindar opciones de pago seguras y flexibles.

Además de su core business en food delivery, PedidosYa ha expandido su portafolio con servicios como PedidosYa Market, un modelo de dark stores que permite entregas ultrarrápidas de productos de conveniencia, y PedidosYa Envíos, que ofrece soluciones logísticas para empresas y usuarios particulares (PedidosYa, 2025).

Con una cultura empresarial dinámica y orientada a la innovación, PedidosYa continúa evolucionando dentro del ecosistema de comercio electrónico y delivery, adaptándose a las nuevas demandas del mercado y consolidándose como un actor clave en la transformación digital del sector.

2. ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA PRACTICA

2.1. Descripción General de la Posición: Courier Business Intern

El rol de *Courier Business Intern* consiste en apoyar las labores del área de Courier Business, participando activamente en tareas de análisis de datos, operaciones y business intelligence. Este puesto complementa el trabajo del Sr. Analyst, colaborando en la recolección, análisis y presentación de información, así como en la implementación de soluciones operativas específicas para PedidosYa Envíos.

2.2. Responsabilidades Clave

Aunque el enfoque principal del rol es el análisis de datos y la toma de decisiones basadas en información, las responsabilidades se llevan a cabo en coordinación con el equipo de Courier Business. Es importante señalar que PedidosYa cuenta con equipos especializados (BI, Operaciones y Logística) para abordar estos desafíos de forma integral; sin embargo, para tareas y problemas específicos, se requiere una solución más focalizada dentro del equipo de Courier Business.

2.2.1. Análisis de Datos y Reporte

- **Recolección y Procesamiento de Datos:** Extraer y organizar datos relevantes para evaluar el desempeño de las operaciones.
- **Búsqueda de Insights:** Identificar tendencias y oportunidades de mejora a partir de los datos analizados.
- **Generación y Presentación de Reportes:** Elaborar informes detallados que respalden la toma de decisiones estratégicas, en colaboración con el Sr. Analyst.

2.2.2. Soporte en Operaciones

- **Tareas Operativas Específicas:** Realizar actividades no críticas como renombrar partners, activar cuentas o gestionar partners no clave (Key Accounts).
- **Implementación de Soluciones:** Colaborar en la aplicación de mejoras operativas que requieran un enfoque personalizado y granular.

2.2.3. Presentación y Toma de Decisiones

- **Reuniones Semanales:** Preparar y exponer semanalmente reportes e insights ante el equipo y el Manager.
- **Sugerencias Estratégicas:** Proponer recomendaciones basadas en los análisis realizados para optimizar las operaciones y procesos.

2.3. Herramientas y Tecnologías Utilizadas

Para llevar a cabo las tareas descritas, PedidosYa utiliza diversas soluciones tecnológicas que facilitan la gestión de datos y la comunicación interna. Entre las principales herramientas se encuentran:

- (i) **Jira:** Sistema de gestión de tickets utilizado para el escalado de incidencias de clientes y agentes.¹
- (ii) **Slack:** Plataforma de comunicación interna que permite una interacción fluida entre miembros de diferentes equipos.²
- (iii) **Google Cloud Platform (GCP):** Infraestructura para la gestión de recursos tecnológicos y de datos.³
- (iv) **BigQuery:** Servicio de almacenamiento y gestión de bases de datos SQL, parte de GCP, que facilita la extracción y análisis de información.⁴

¹Más información en: <https://www.atlassian.com/software/jira>

²Más información en: <https://slack.com/>

³Más información en: <https://cloud.google.com/gcp>

⁴Más información en: <https://cloud.google.com/bigquery>

- (v) **Locker Studio:** Herramienta integrada en GCP para la creación de dashboards y consultas simples.
- (vi) **JupyterHub:** Plataforma IDE en línea para escribir código, principalmente en Python, utilizando librerías como Pandas y Matplotlib para la manipulación y visualización de datos.⁵
- (vii) **Google Sheets:** Aplicación similar a Excel para la creación de hojas de cálculo y tablas dinámicas, con funcionalidades de colaboración en tiempo real.⁶

⁵Más información en: <https://jupyter.org/hub>

⁶Más información en: <https://www.google.com/sheets/about/>

3. PROYECTOS Y TAREAS

Confidencialidad y Proteccion de Datos

Este informe no incluye datos sensibles, personal (PPI) o propietario de Pedidos Ya Envios, en cumplimiento con las políticas de confidencialidad de la empresa y las mejores prácticas en la protección de datos. Todas las descripciones, análisis y visualizaciones presentadas han sido redactadas de manera general, sin exponer información real de la empresa o de sus clientes.

El código incluido en este documento si es el original, sin embargo, no contiene datos reales de la compañía. Como analista de datos, la protección de la integridad y confidencialidad de la información ha sido una parte fundamental de mi labor durante la pasantía, garantizando el cumplimiento de estándares éticos y profesionales en el manejo de datos.

3.1. Tareas

3.1.1. Revision de casos Jira

Pedidos Ya cuenta con un sistema de tickets dirigido tanto a clientes (B2B) como a consumidores (C2B). El servicio de PedidosYa Envios opera en ambos segmentos, por lo que se solicita frecuentemente el contacto con agentes de servicio para resolver incidencias en las órdenes. Para atender estos casos se sigue un Procedimiento Operativo Estándar (SOP) que define las acciones a seguir; sin embargo, cuando se presentan situaciones ambiguas, el caso se escala directamente al equipo de Courier para su revisión.

Esta tarea, una de las más rutinarias realizadas, consistía en revisar el historial de *chat* acompañado de imágenes para comprender la situación. Se trataba de una gestión operativa enfocada en determinar si las órdenes fallidas (Fail Rate) debían ser compensadas o denegadas, requiriendo mayor criterio y objetividad que desafíos técnicos.

Es importante señalar que, aunque esta tarea es rutinaria y no implica una responsabilidad crítica, una gestión inadecuada podría generar fricción con consumidores o clientes B2B. Además, esta actividad se llevó a cabo durante las primeras tres semanas del internado, para posteriormente ser transferida a un equipo especializado en la sede central de Uruguay.

3.1.2. Analisis de datos

3.1.3. Presentacion semanal de insights

3.2. Proyectos

3.2.1. Presentacion para clientes B2B

4. REFLECCIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

REFERENCIAS

- Delivery Hero SE. (2025). Delivery Hero around the world - PedidosYa [Accessed: 2025-03-13]. <https://www.deliveryhero.com/brands/pedidosya/>
- PedidosYa. (2025). PedidosYa Envíos - Logística de última milla para negocios [Accessed: 2025-03-13]. <https://envios.pedidosya.cl/>

