

# ANÁLISIS DE APLICACIONES BASADAS EN UBICACIÓN PARA COMERCIALIZACIÓN MASIVA

## PROBLEMA

Debido a la pandemia generada por el virus COVID-19, el retorno a nuestras actividades laborales y la forma de realizar nuestras actividades diarias será de una nueva manera, la cual se conoce como nueva normalidad. Por esta razón, las compañías que ofrecen el servicio para entrega a domicilio, tales como Picker, Uber Eats y Glovo, tendrán más demanda de la que existía. Ante ello, es necesario establecer nuevos criterios de operación para estas aplicaciones.

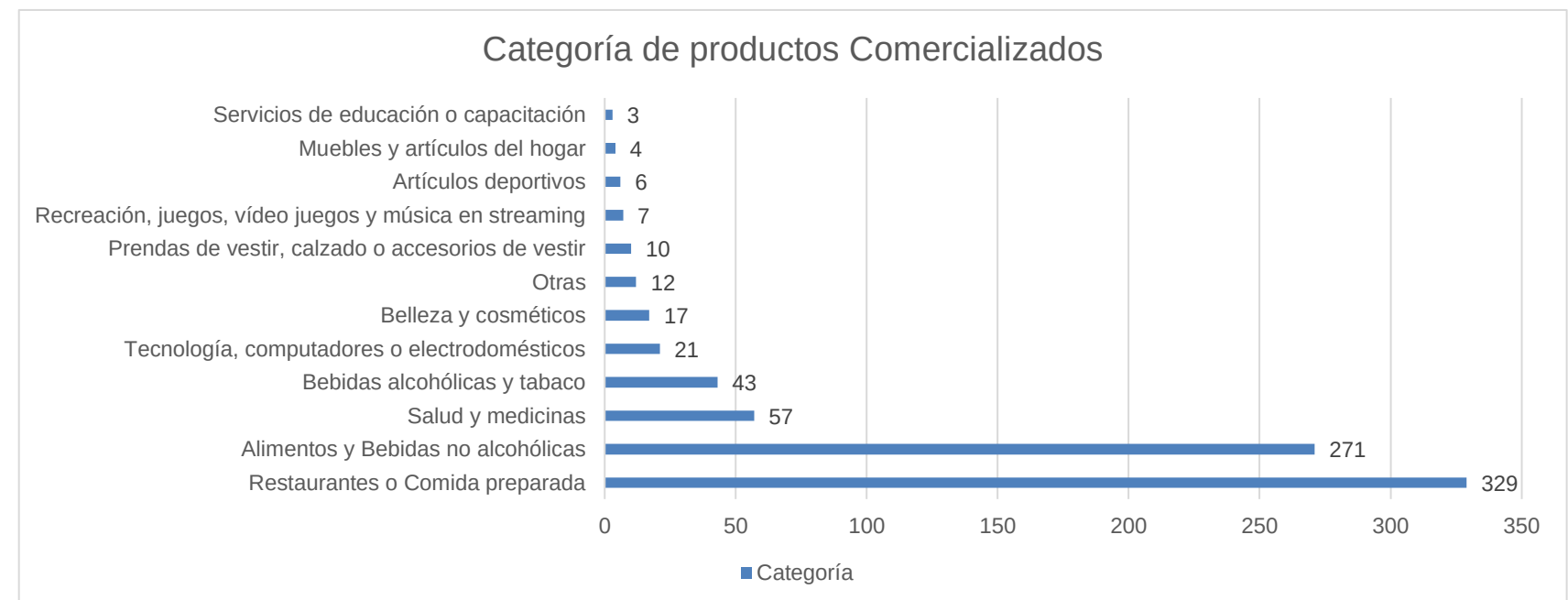
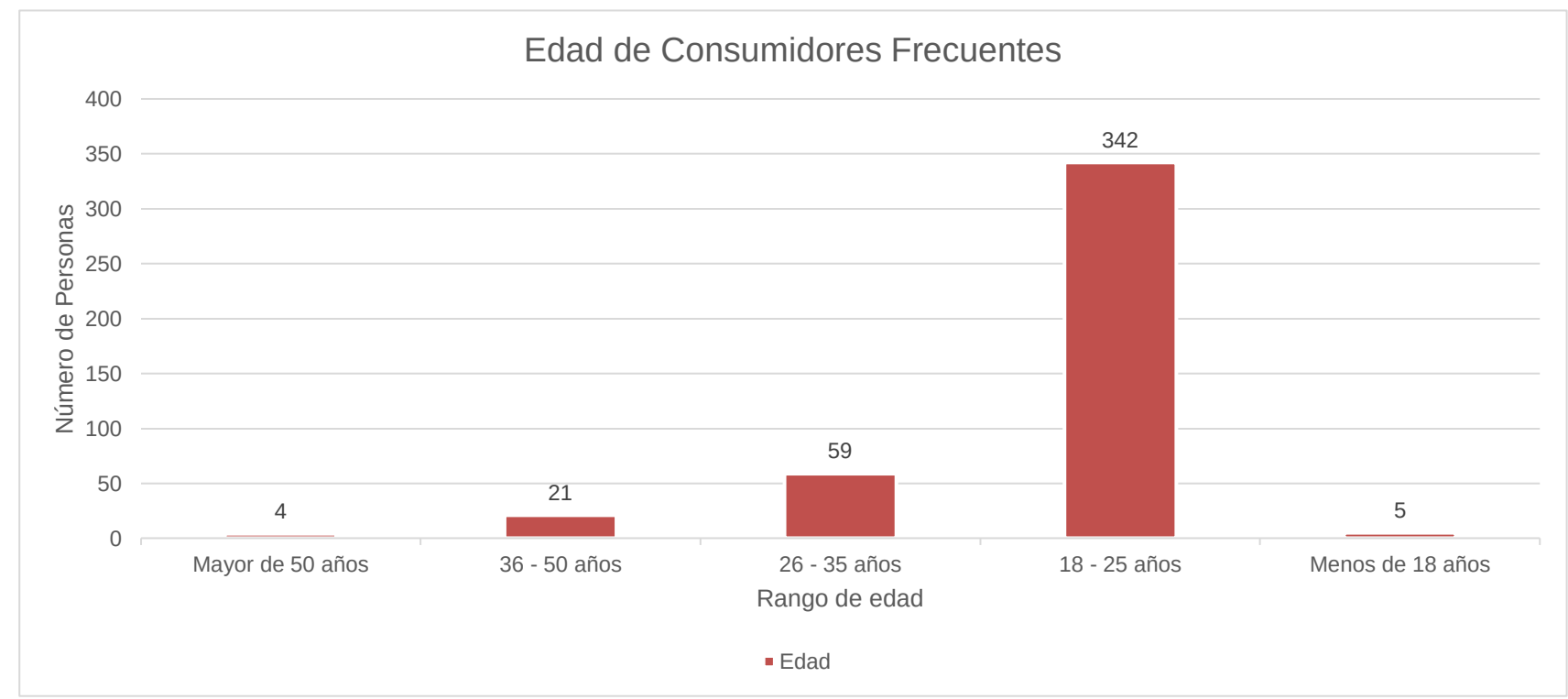
## OBJETIVO GENERAL

Analizar diversas aplicaciones basadas en ubicación para la comercialización masiva, con la finalidad del planteamiento de componentes para un modelo integrado que mejore el servicio brindado por las plataformas locales.



## PROPUESTA

Se propone recaudar información de usuarios frecuentes a este tipo de servicios, mediante una encuesta que contraste un análisis de cuatro de las aplicaciones más usadas en la ciudad de Guayaquil. Se espera establecer las debilidades en su funcionalidad, las cuales se categorizarán como puntos de dolor específicos que afectan la experiencia del usuario con el servicio y disminuyen el nivel de eficiencia en conjunto con la garantía de las operaciones involucradas.

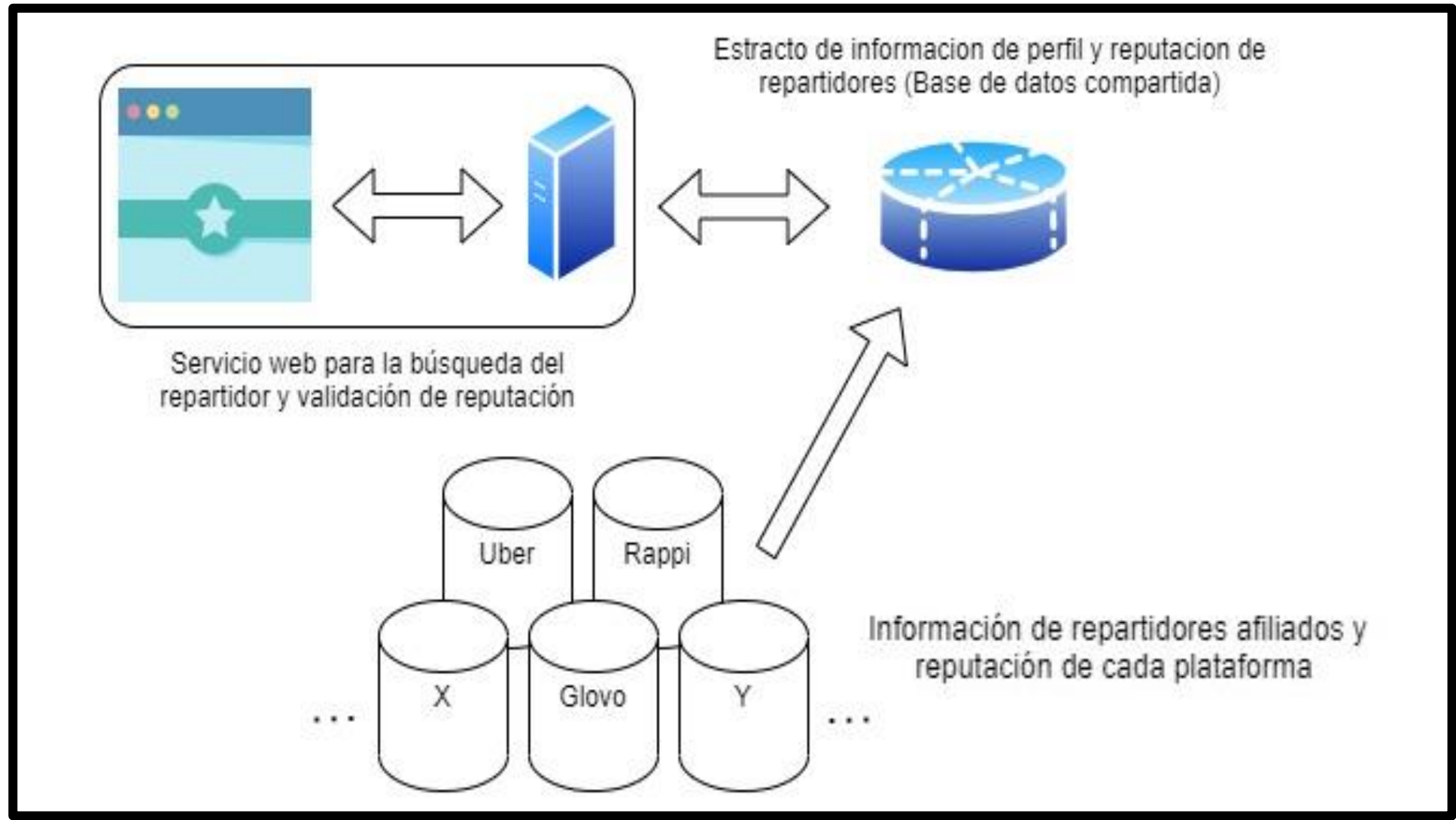


RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

| Etap    | Punto de dolor/Problema                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compra  | Información incompleta                 | <ul style="list-style-type: none"><li>La información sobre los productos está incompleta.</li><li>No se mostraba la imagen real del producto.</li><li>Recibí un producto muy diferente al observado en la foto.</li></ul>                                     |
|         | Indisponibilidad                       | <ul style="list-style-type: none"><li>No se encuentra disponible en la zona actual del usuario.</li><li>Exige registro en la aplicación sin previa verificación de disponibilidad en la zona del usuario.</li></ul>                                           |
| Entrega | Tiempo de llegada mayor                | <ul style="list-style-type: none"><li>El tiempo de llegada del producto fue exageradamente mayor al esperado.</li></ul>                                                                                                                                       |
|         | No recibió el producto                 | <ul style="list-style-type: none"><li>El producto que recibí no era el producto por el cual pagué.</li><li>Nunca Recibí mi producto.</li></ul>                                                                                                                |
|         | Incomunicación con el repartidor       | <ul style="list-style-type: none"><li>Hubo problemas al momento de comunicarme con el repartidor.</li></ul>                                                                                                                                                   |
|         | Mal comportamiento de los repartidores | <ul style="list-style-type: none"><li>El repartidor exigió un pago mayor al mostrado en la aplicación.</li><li>El restaurante entregó el pedido al repartidor, pero nunca llego mi pedido.</li><li>El repartidor se portó de una forma no adecuada.</li></ul> |

PUNTOS DE DOLOR DE LOS USUARIOS

## RESULTADOS



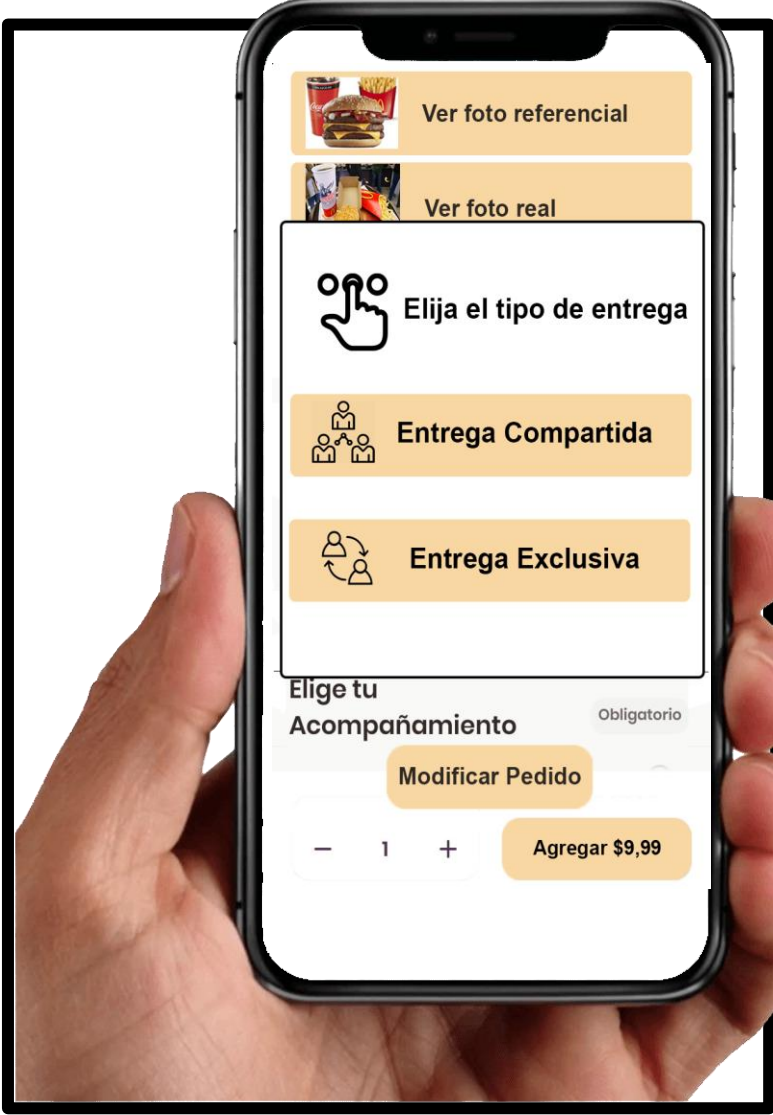
BASE DE DATOS COMPARTIDA

Información accesible sobre la calidad de repartidores presentes en las plataformas y su actividad en ellas, con el fin de otorga seguridad acerca de quiénes son encargados de entregar los productos.

## CONCLUSIONES

Los usuarios más frecuentes de este tipo de servicios se encuentran entre las edades de 18 y 50 años.

Las aplicaciones más utilizadas a pesar de contar con funcionalidades para satisfacer los procesos del servicio siguen presentando inconvenientes con los usuarios finales.



ENTREGA COMPARTIDA

Funcionalidad para optimizar rutas de entrega, siendo posible atender un nuevo requerimiento durante una entrega vigente.

Sistema de incentivo basado en las buenas experiencias asociadas a una entrega, llegando a sancionar a malos repartidores.



SISTEMA DE PUNTUACIÓN PARA REPARTIDORES

La gran mayoría de productos comercializados utilizando este tipo de aplicaciones se relaciona con el sector de alimentos preparados, aunque no exista un regulador que garantice estos servicios para ser adoptados por otros sectores comerciales.