

# EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS APLICACIONES DE DELIVERY Y SU INFLUENCIA EN LA LEALTAD DEL CONSUMIDOR

## PROBLEMA

Las medidas de confinamiento causaron que los restaurantes se vean obligados a utilizar los servicios de delivery y que las apps que brindan este servicio aumenten su número de usuarios exponencialmente, por lo que este mercado se volvió atractivo para la entrada de nuevos competidores. Es por eso que se desea determinar que factores son los que influyen significativamente a que los usuarios se mantengan leales a una determinada app de delivery.

## OBJETIVO GENERAL

Evaluar la percepción de calidad de servicio de las apps de delivery y su efecto en la lealtad del consumidor guayaquileño a través de una investigación cuantitativa.

## PROPUESTA

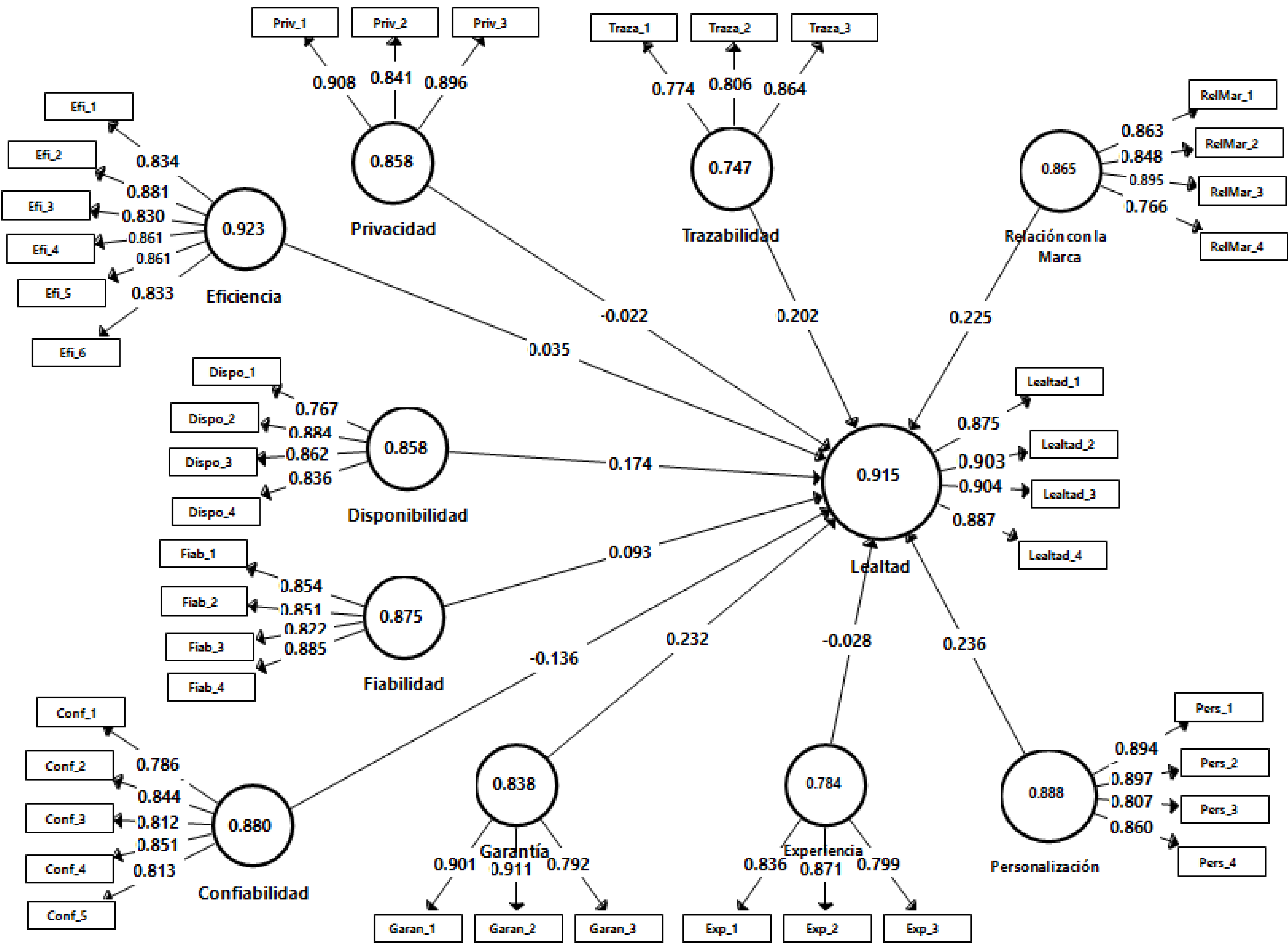


El presente estudio utilizó un único método cuantitativo, donde se aplicó una estrategia de encuesta en línea a través de encuesta fácil con un horizonte de tiempo de corte transversal y haciendo uso de una técnica multivariante para el análisis de datos, tanto para la confirmación de escalas como para el contraste de hipótesis del modelo estructural.

La unidad de análisis fueron personas mayores de 18 años que residan en la ciudad de Guayaquil y utilicen aplicaciones de delivery. La información recolectada se analizó utilizando el software SmartPLS y se procedió a realizar tres modelos estructurales: General, Aplicación Más Utilizada y Otras Apps.

A partir de ello, se obtuvieron para cada relación, los coeficientes Path , que indican la magnitud y sentido de la relación, que indica la significancia estadística de la relación.

## RESULTADOS



## CONCLUSIONES

- La personalización de servicio como promociones, recomendaciones basadas en historial de pedidos y preferencias, es lo que más valora el consumidor de las aplicaciones de delivery.
- Las variables Personalización, Garantía, Relación con la marca y Trazabilidad tienen un efecto positivo y significativo en la lealtad de los usuarios de las apps de delivery.
- Uber Eats en la app líder del mercado ecuatoriano, aunque cuente con el precio más elevado, las personas la prefieren porque brindan constante comunicación con el repartidor y facilidad de rastrear el pedido.
- El principal factor que diferencia a Uber Eats del resto de las apps es la Trazabilidad, mientras que para las otras apps es la Garantía.
- Los hallazgos del presente estudio ayudarán a que las apps de delivery se enfoquen en factores específicos para captar más clientes y brindar una mejor experiencia al usuario.
- Otro aporte del presente estudio es que contribuirá a que los restaurantes de guayaquil determinen con que aplicación sería más factible trabajar de acuerdo a sus necesidades.