

**Encuesta a restaurantes
sobre el uso de plataformas
digitales y afectaciones
económicas por COVID-19**



Fecha de publicación: 30 de julio de 2020
Dirección de Información Estadística Económica y Financiera



IIEG
Instituto de Información
Estadística y Geográfica
de Jalisco



Fecha de levantamiento: 1 al 17 de julio.

Método: La encuesta se levantó por varios medios: i) telefónica, mediante un muestreo aleatorio simple; ii) en línea, se envió por correo electrónico a todas las unidades económicas del ramo restaurantero de Jalisco registradas en el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) de INEGI con correo válido; y, iii) en línea, compartida a los socios de CANIRAC.

Respuesta: 523 unidades económicas del ramo restaurantero de Jalisco respondieron el cuestionario.

Fecha de publicación: Esta presentación con los resultados, la nota metodológica con el cuestionario, y la base de datos se encuentran disponibles en la página del IIEG a partir del 30 de julio de 2020.



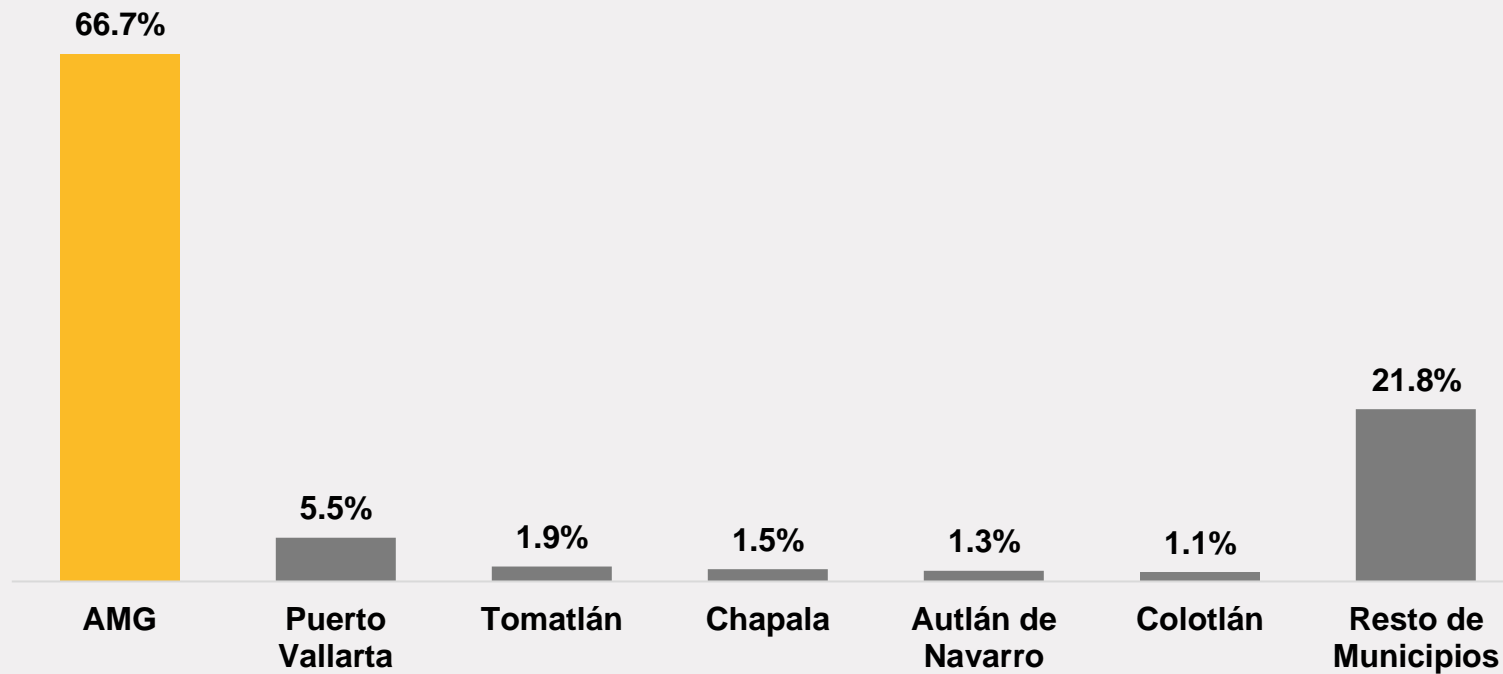
IIEG
Instituto de Información
Estadística y Geográfica
de Jalisco

Información general de las unidades económicas



¿En qué municipio se encuentra su establecimiento?

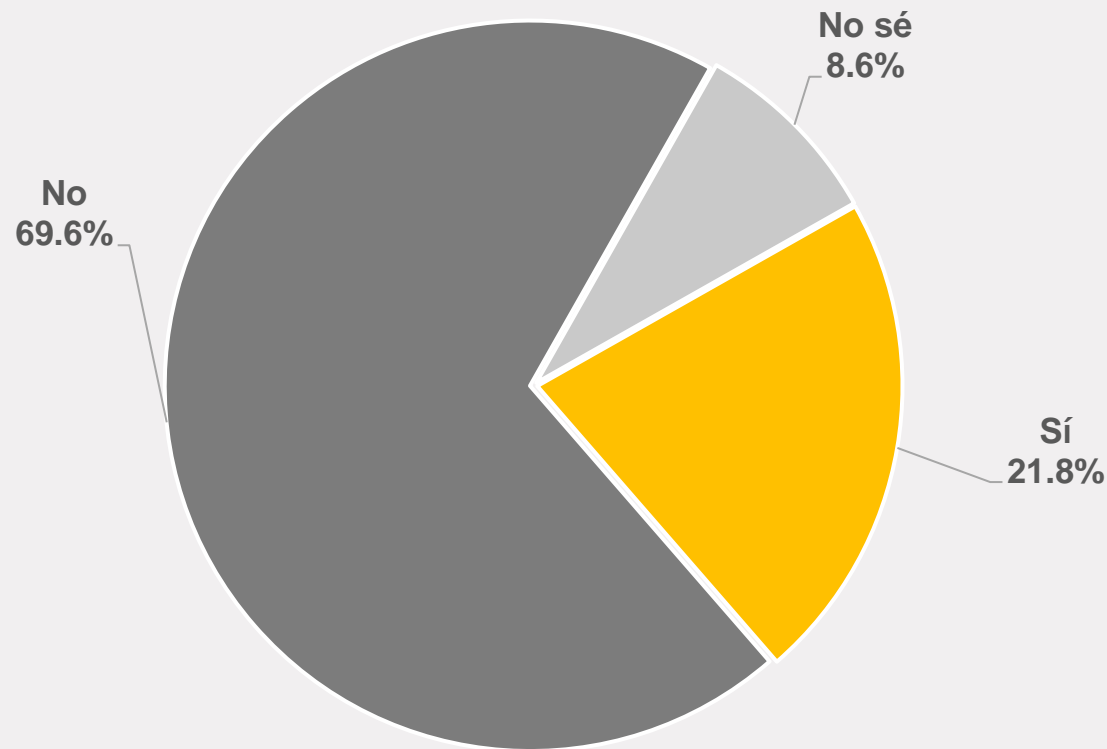
Municipio	Guadalajara	Zapopan	Puerto Vallarta	San Pedro Tlaquepaque	Tlajomulco de Zúñiga	Tonalá	Tomatlán	Chapala	Autlán de Navarro	Colotlán	Lagos de Moreno	Zapotlán el Grande	Tepatitlán de Morelos	Resto de los municipios	Total
Frecuencia	189	98	29	28	19	15	10	8	7	6	6	6	5	97	523
Porcentaje	36.1%	18.7%	5.5%	5.4%	3.6%	2.9%	1.9%	1.5%	1.3%	1.1%	1.1%	1.1%	1.0%	18.5%	100.0%



De los 523 restaurantes que respondieron, 66.7% se ubican en el Área Metropolitana de Guadalajara y 5.5% en Puerto Vallarta.



¿Se encuentra afiliado a la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC)?



El 69.6% de los restaurantes encuestados no se encuentra afiliado a la CANIRAC, mientras que el 21.8% sí lo está.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.

¿Qué tipo de restaurante es su establecimiento?



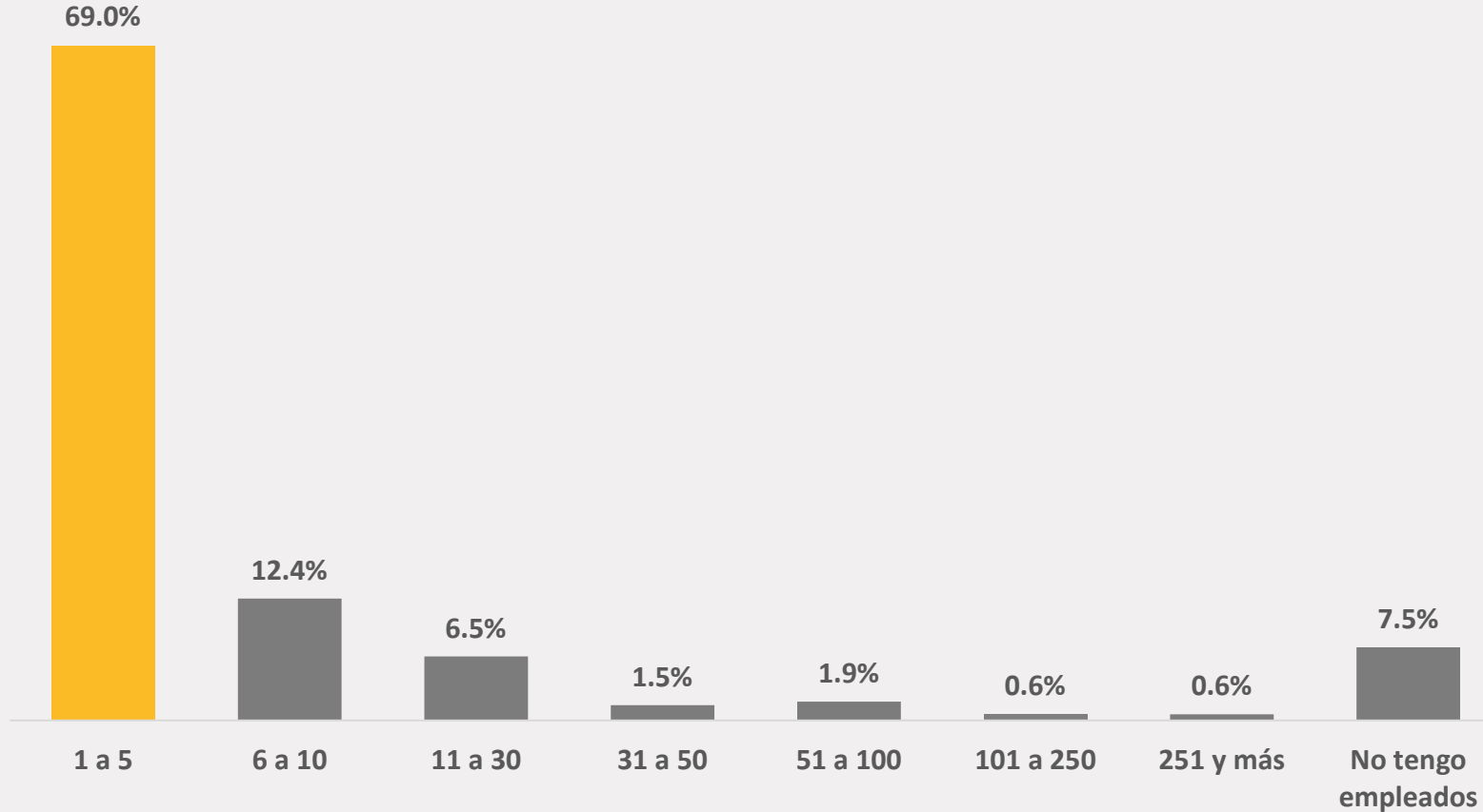
De las 523 unidades económicas que respondieron:

- 25.0% son restaurantes de tacos y tortas.
- 23.9% son restaurantes de alimentos a la carta.
- 12.6% son de preparación de antojitos.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.



¿Cuántos empleados tiene actualmente?

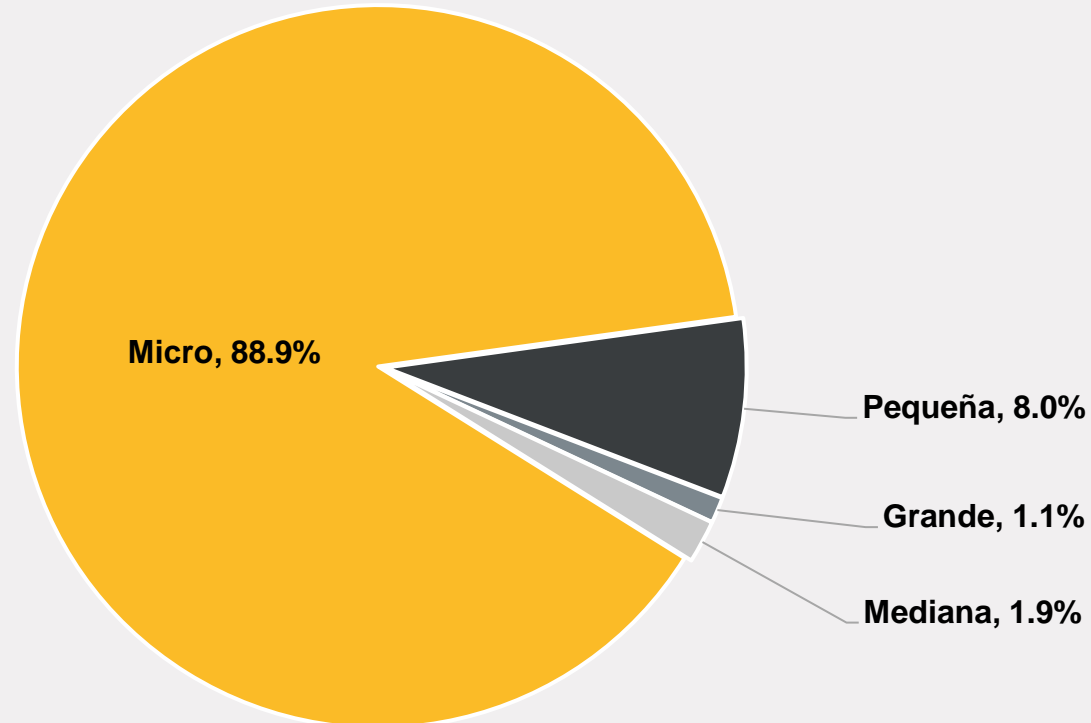


Del total de los restaurantes encuestados, 69.0% tienen de 1 a 5 trabajadores y 12.4% de 6 a 10 empleados.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.



Tamaño del restaurante según número de empleados

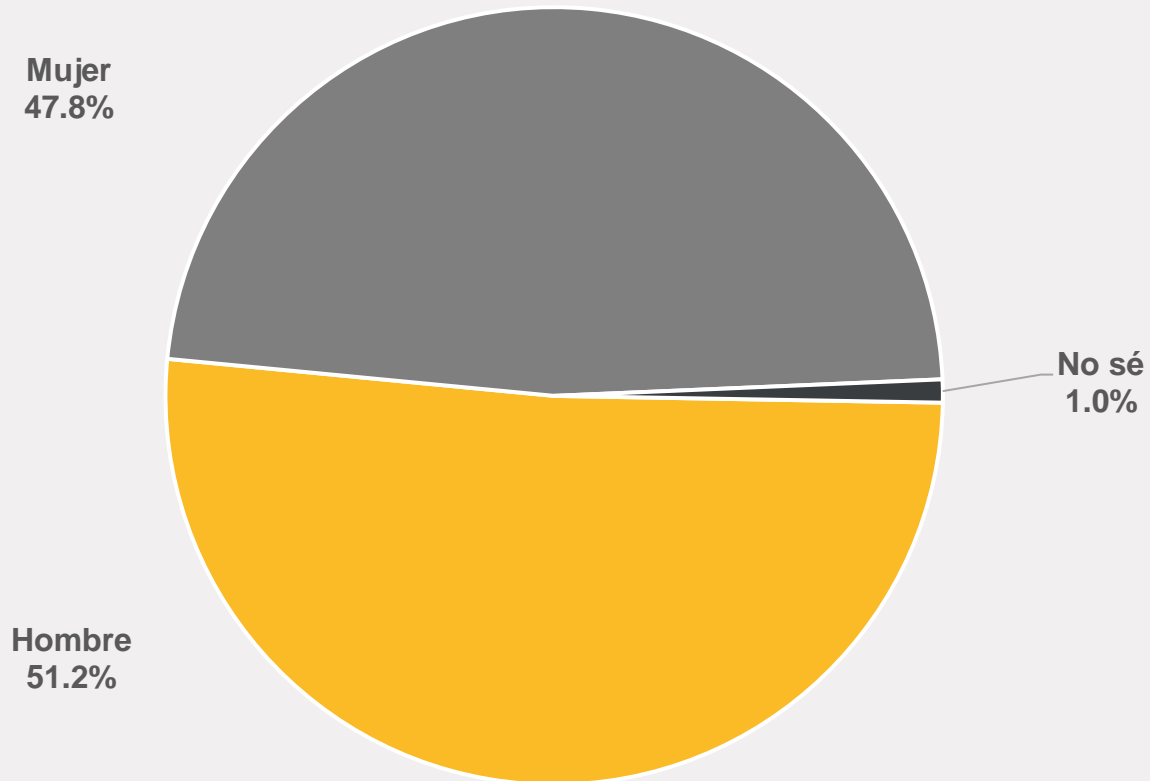


El 88.9% de los restaurantes son microempresas.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.



¿Cuál es el sexo del dueño o socio principal del establecimiento?

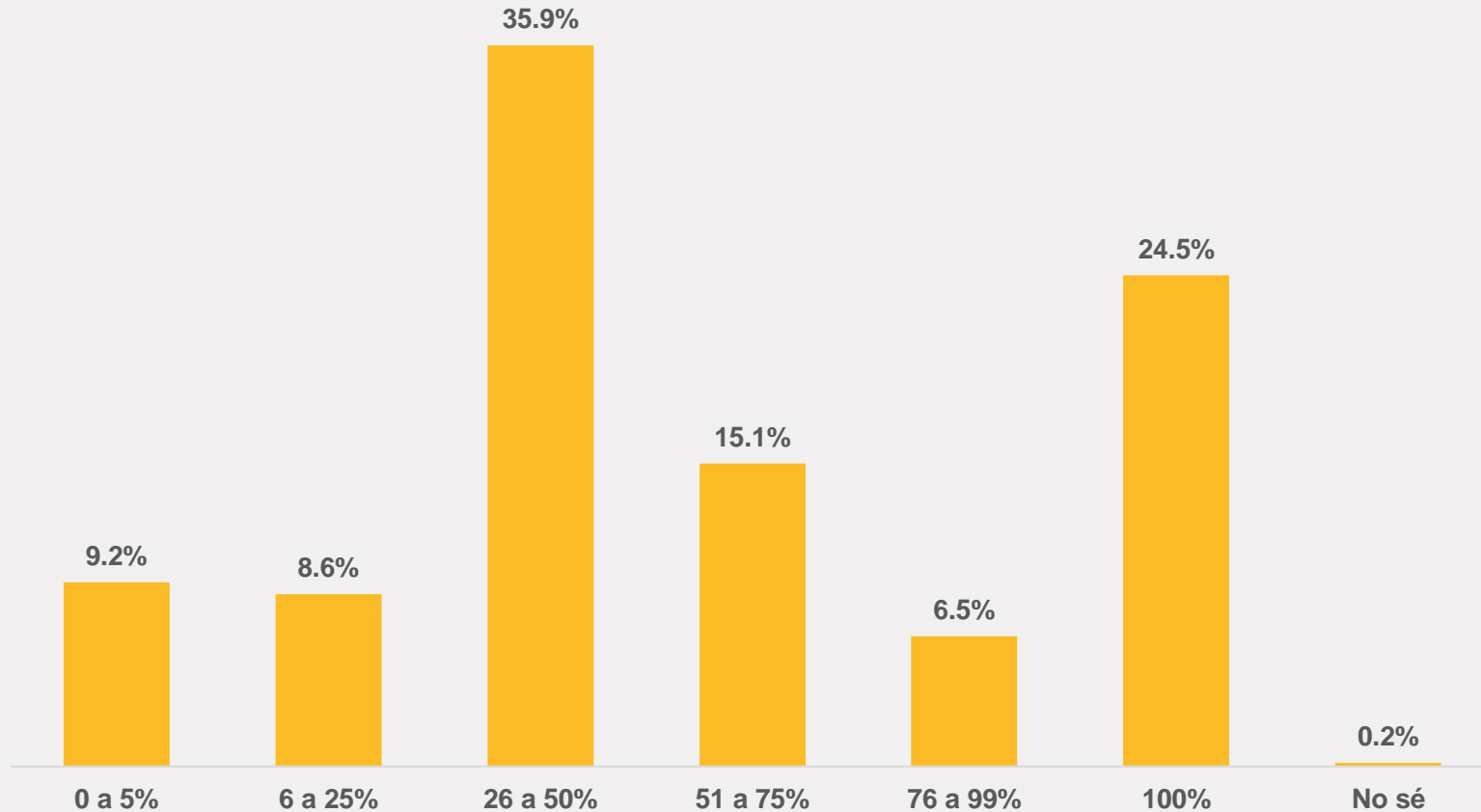


En el 47.8% de los establecimientos encuestados el dueño o socio principal es mujer.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.



Aproximadamente, ¿qué porcentaje de sus trabajadores son mujeres?



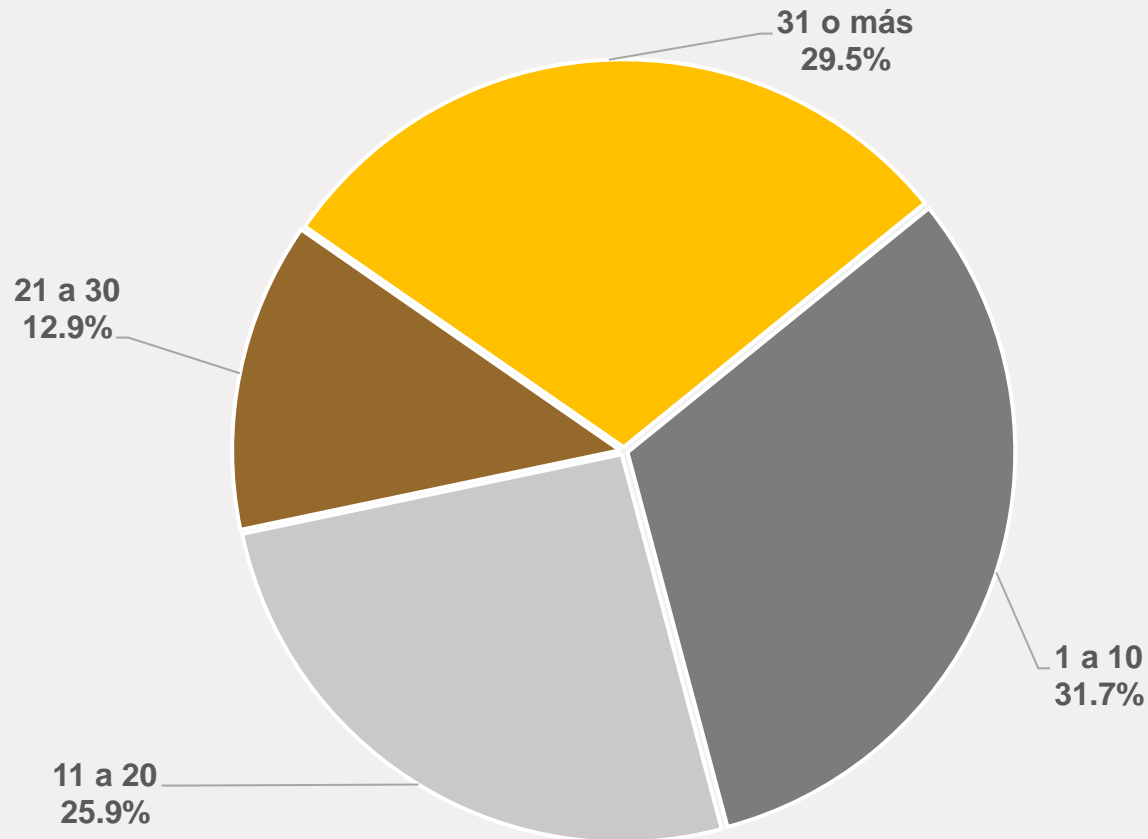
En el 24.5% de los restaurantes encuestados, el 100% de los empleados son mujeres.

En el 46.1% de los restaurantes, más del 50% de los empleados son mujeres.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.



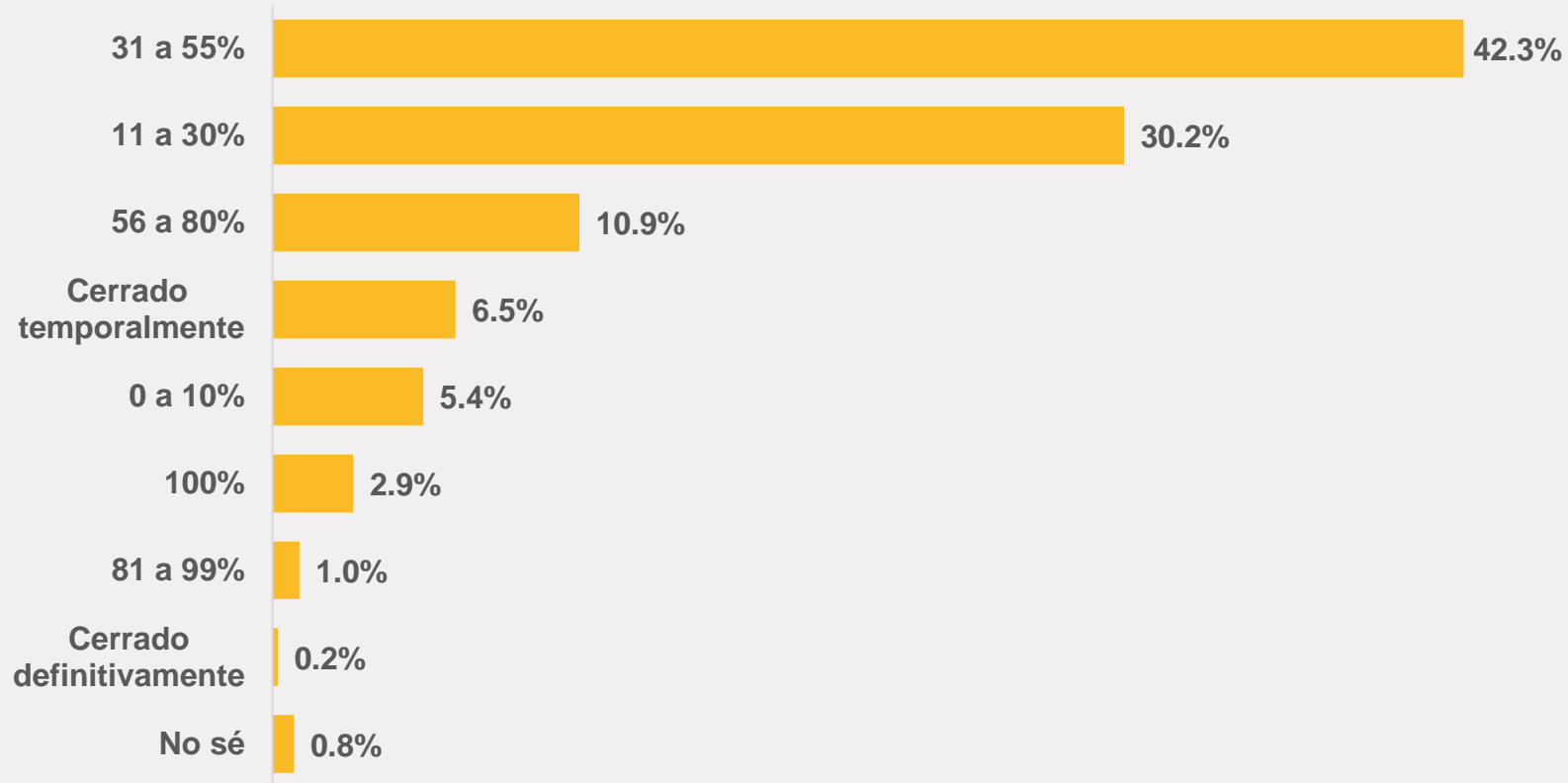
¿Cuál es la capacidad del establecimiento (clientes sentados)?



El 31.7% de los establecimientos tiene capacidad para atender de 1 a 10 clientes sentados en el lugar, mientras que, el 29.5% tiene capacidad para 31 o más personas.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.

Aproximadamente, ¿a qué porcentaje de capacidad (o aforo) se encuentra operando su establecimiento?

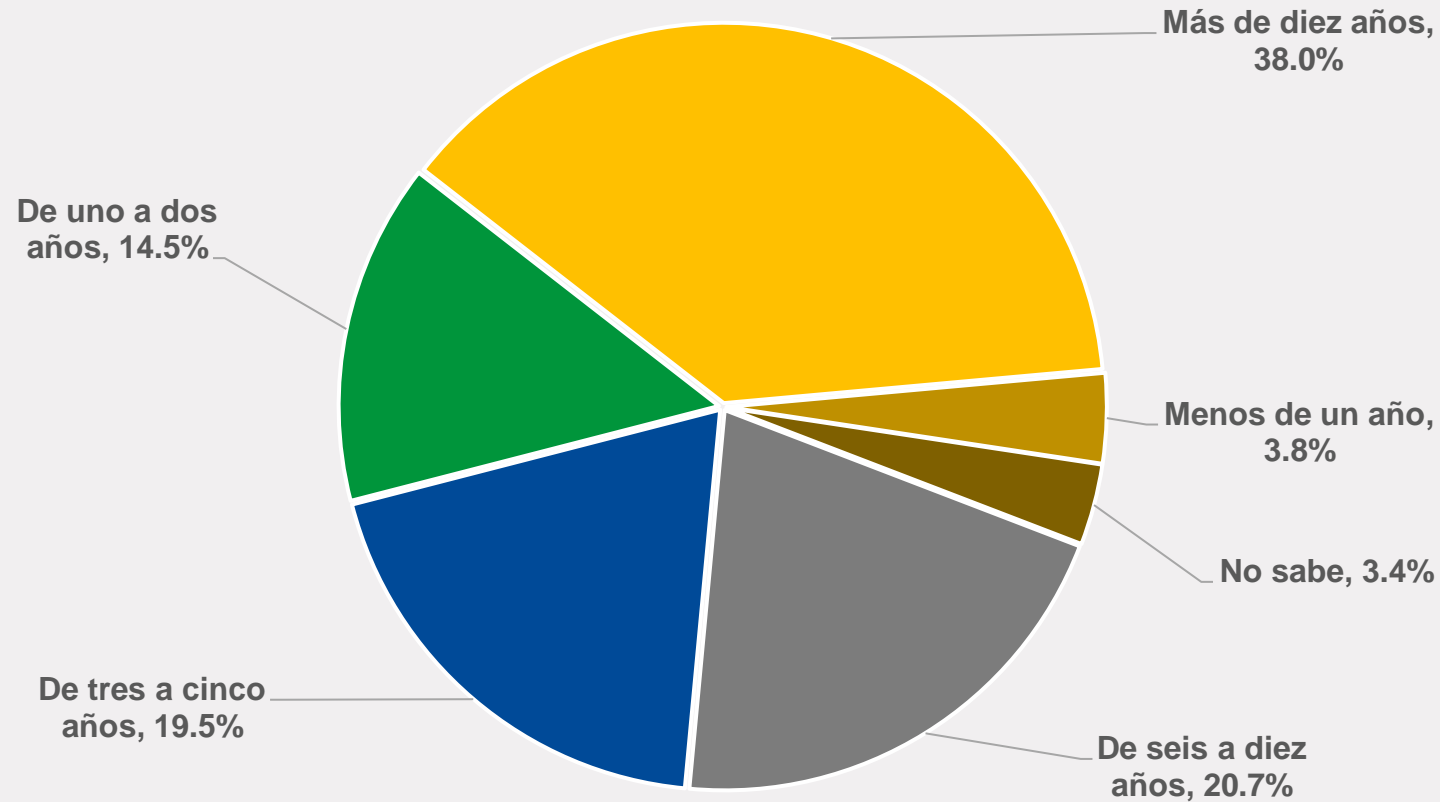


- 42.3% de los restaurantes está operando entre 31% y 55% de capacidad.
- 30.2% entre el 11% a 30%.
- 10.9% está operando entre el 56% y 80%.
- 6.5% está cerrado temporalmente.
- 0.2% ya cerraron de manera definitiva.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.



¿Cuántos años lleva su negocio abierto?



El 38.0% de los negocios dijeron tener más de diez años de operación.

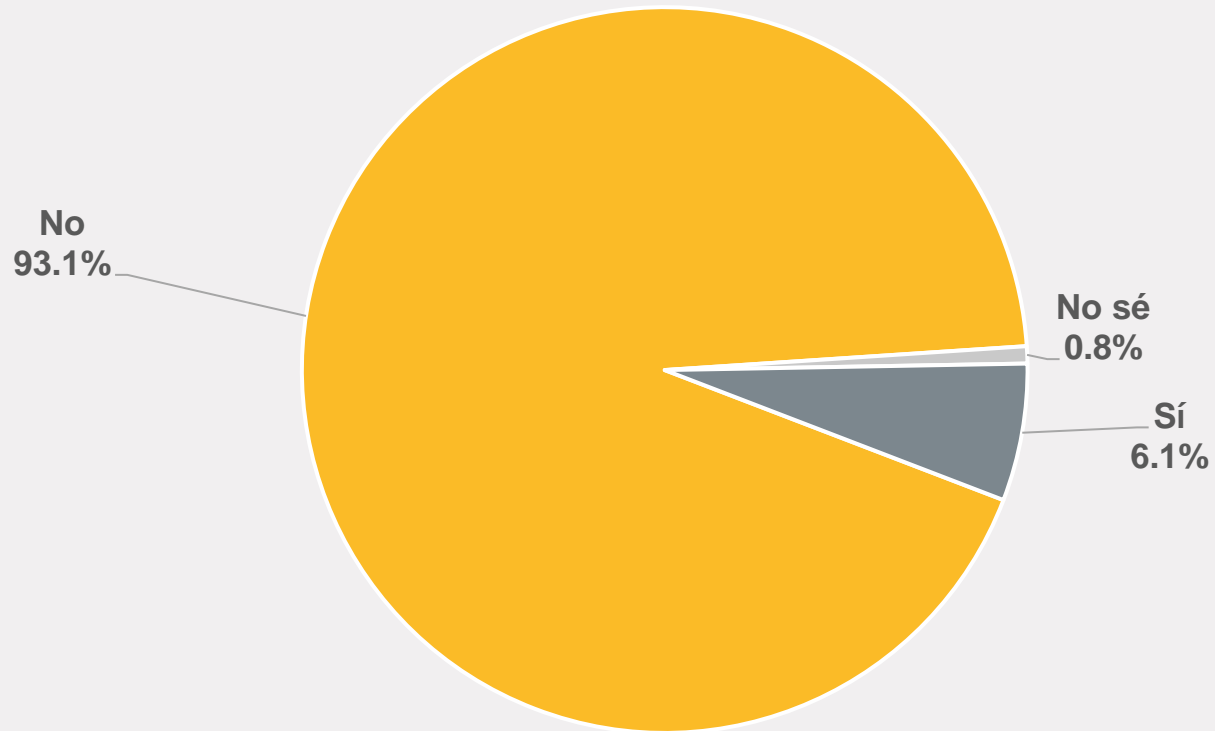
El 20.7% tiene de seis a diez años.

Solo 3.8% tiene menos de un año.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.



¿Su establecimiento forma parte de una franquicia?

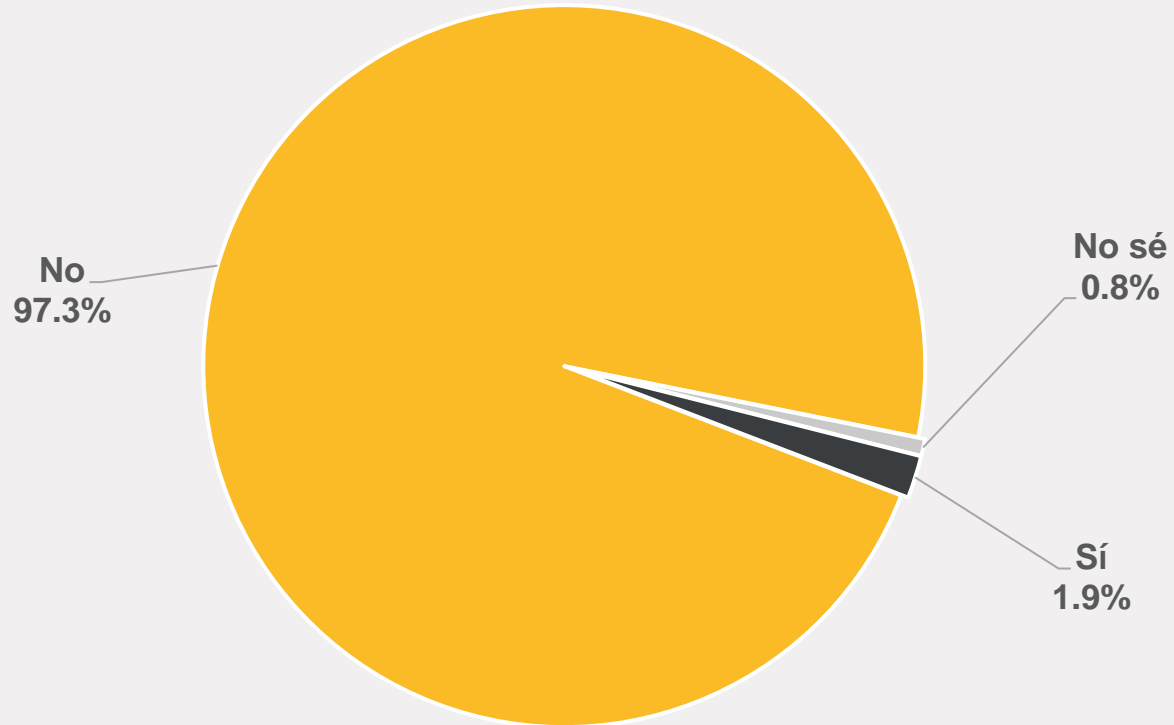


Más del 93.1% de los restaurantes encuestados menciona no pertenecer a una franquicia, solo el 6.1% sí pertenece a una.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.



¿Su establecimiento se encuentra dentro de un hotel o resort turístico?



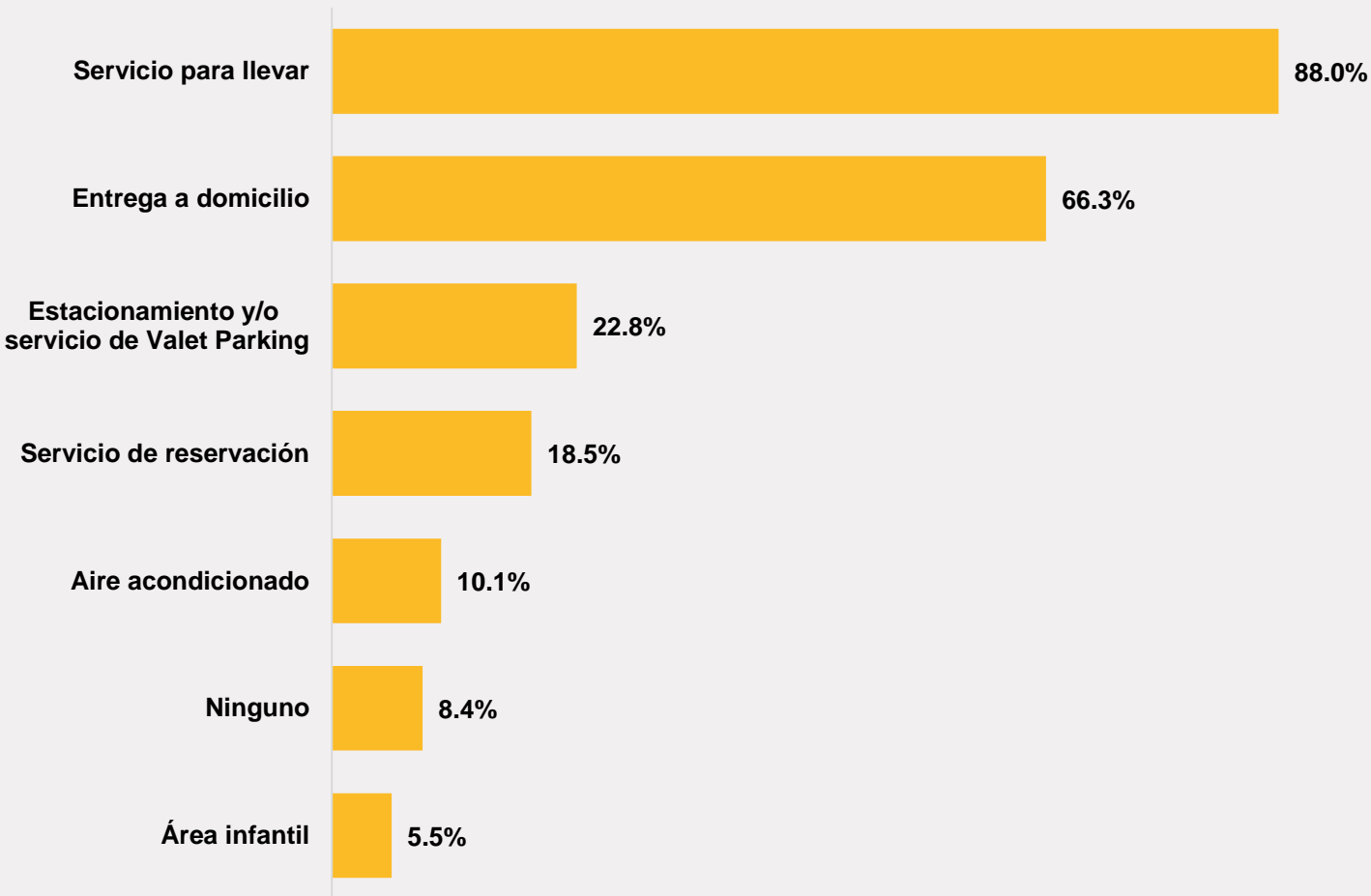
El 97.3% de los establecimientos no se encuentran dentro de un hotel o resort turístico.

Solo el 1.9% sí se encuentra dentro de un hotel o resort.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.



Su establecimiento cuenta con:



Servicios para llevar es la característica que más mencionaron los restaurantes encuestados con el 88.0%.

Entrega a domicilio es un servicio que ofrecen el 66.3% de los restaurantes encuestados.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.

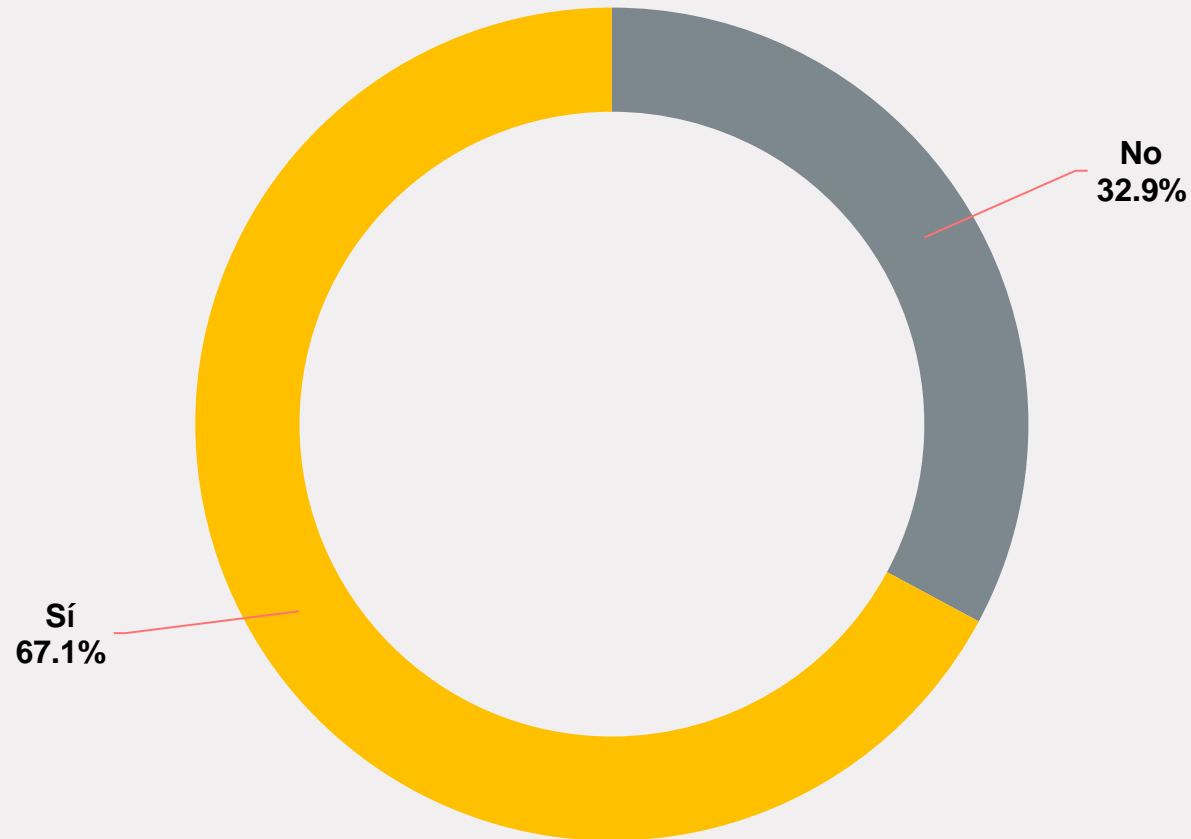
Nota: Los porcentajes no suman 100% debido a que es respuesta múltiple.



Entrega a domicilio y uso de plataformas digitales de entrega de comida



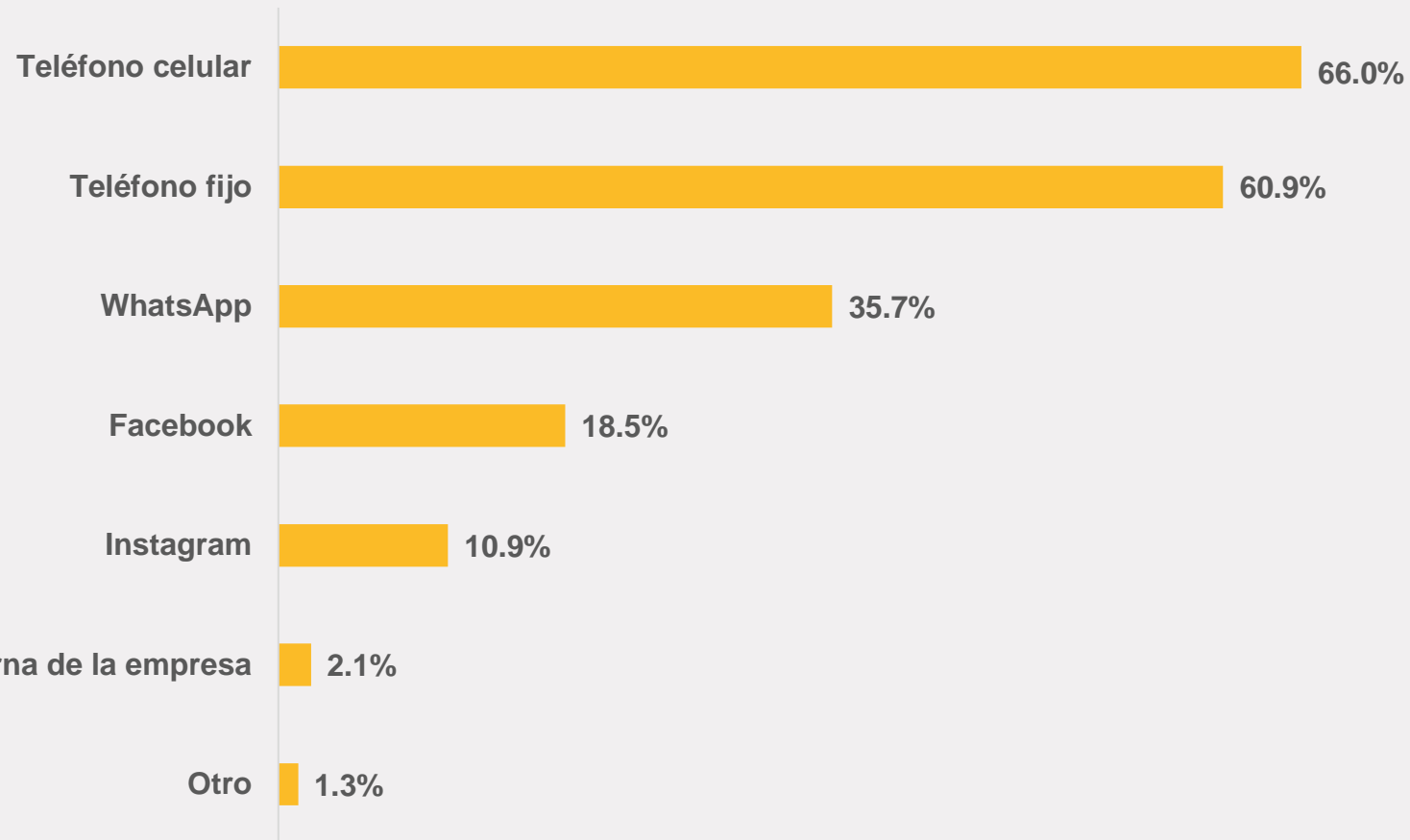
¿Su establecimiento cuenta con repartidores propios?



De los 347 establecimientos que cuentan con entrega a domicilio, 67.1% contestó que sí cuenta con repartidores propios.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.

¿Qué medio(s) utiliza para comunicarse con sus clientes para realizar las entregas a domicilio?



De los establecimientos que cuentan con repartidores propios, los principales medios de comunicación que utilizan son:

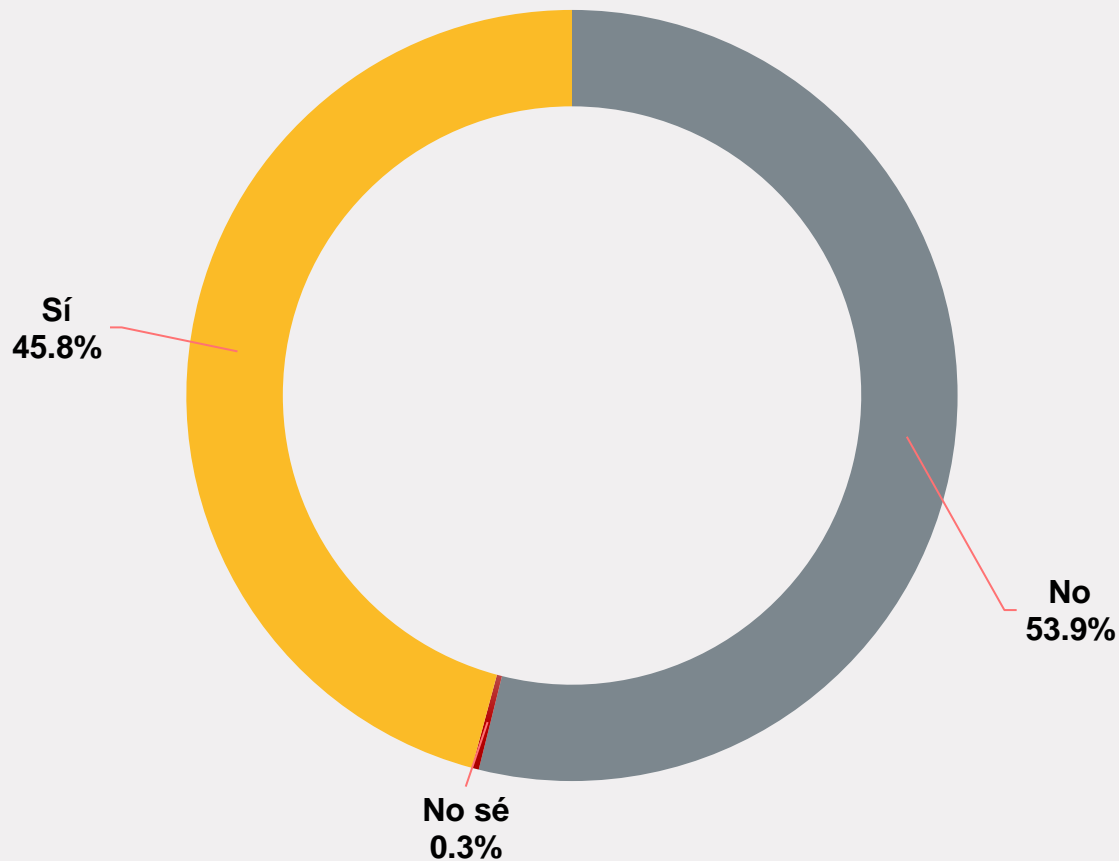
- 66.0% celular
- 60.9% teléfono fijo
- 35.7% WhatsApp
- 18.5% Facebook
- 10.9% Instagram

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.

Nota: Los porcentajes no suman 100% debido a que es respuesta múltiple.



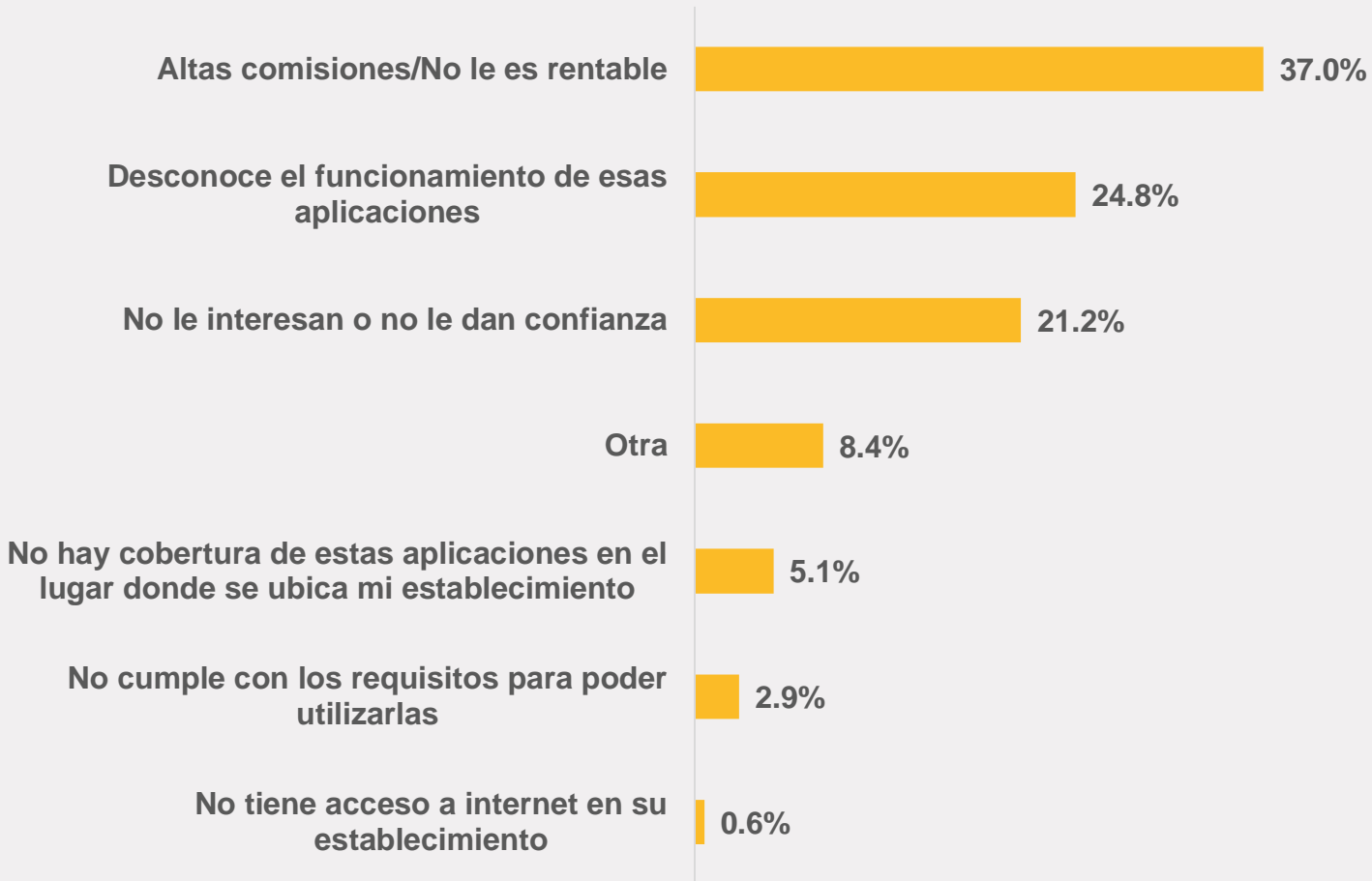
¿Su establecimiento vende por medio de aplicaciones digitales de entrega de comida a domicilio?



De los 347 establecimientos encuestados que tienen servicio a domicilio, el 45.8% menciona que sí vende por medio de aplicaciones digitales y el 53.9% que no.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.

¿Cuál es la razón principal por la que no utiliza aplicaciones de entregas de comida a domicilio?



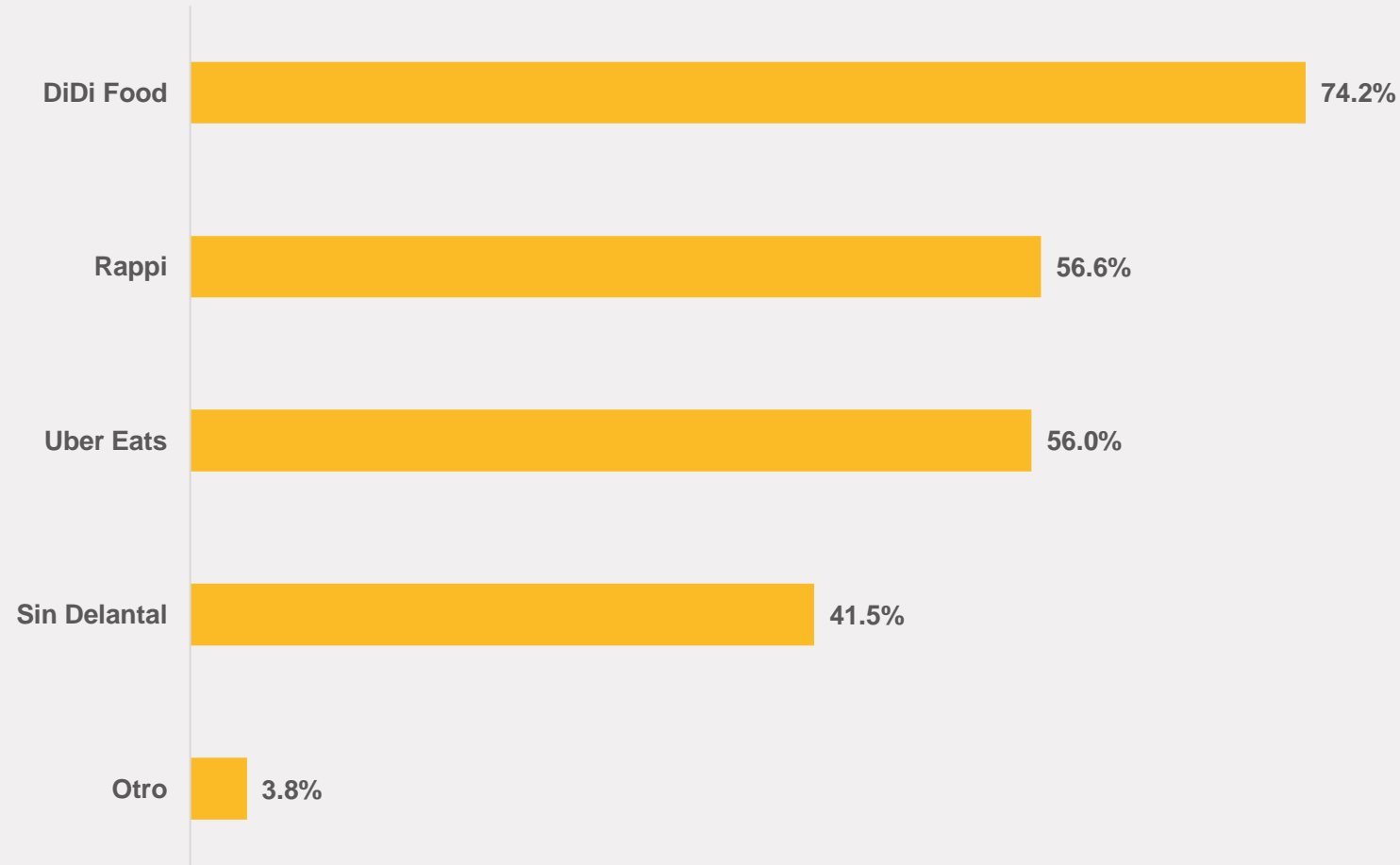
De los establecimientos que no venden por medio de aplicaciones, las principales razones son:

- 37% altas comisiones/ no es rentable.
- 24.8% desconoce el funcionamiento de esas aplicaciones.
- 21.2% no le interesa o no le dan confianza.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.



¿Qué aplicación (o aplicaciones) para vender comida a domicilio utiliza en su negocio?



De los establecimientos que vende por medio de aplicaciones, las principales que utiliza son:

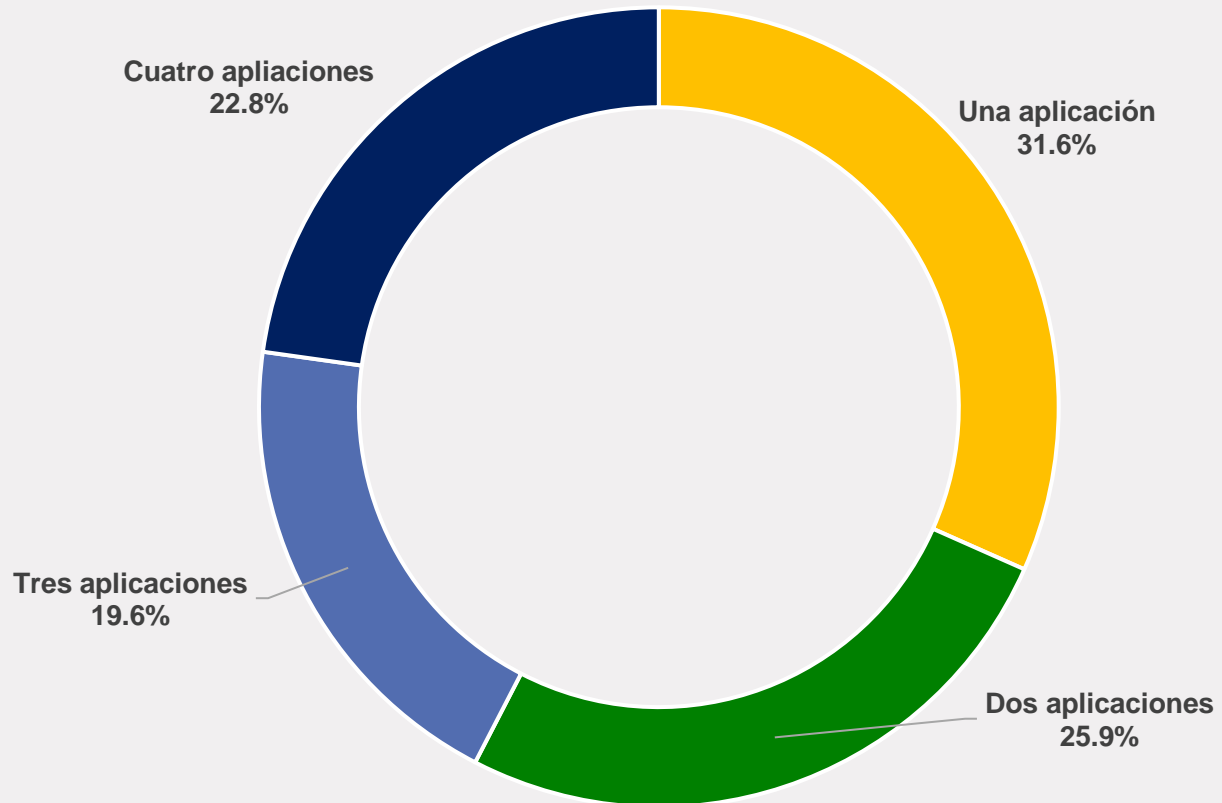
- 74.2% Didi Food
- 56.6% Rappi
- 56.0% Uber Eats
- 41.5% Sin Delantal
- 3.8% Otro

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.

Nota: Los porcentajes no suman 100% debido a que es respuesta múltiple.



Cantidad de aplicaciones utilizadas por los establecimientos



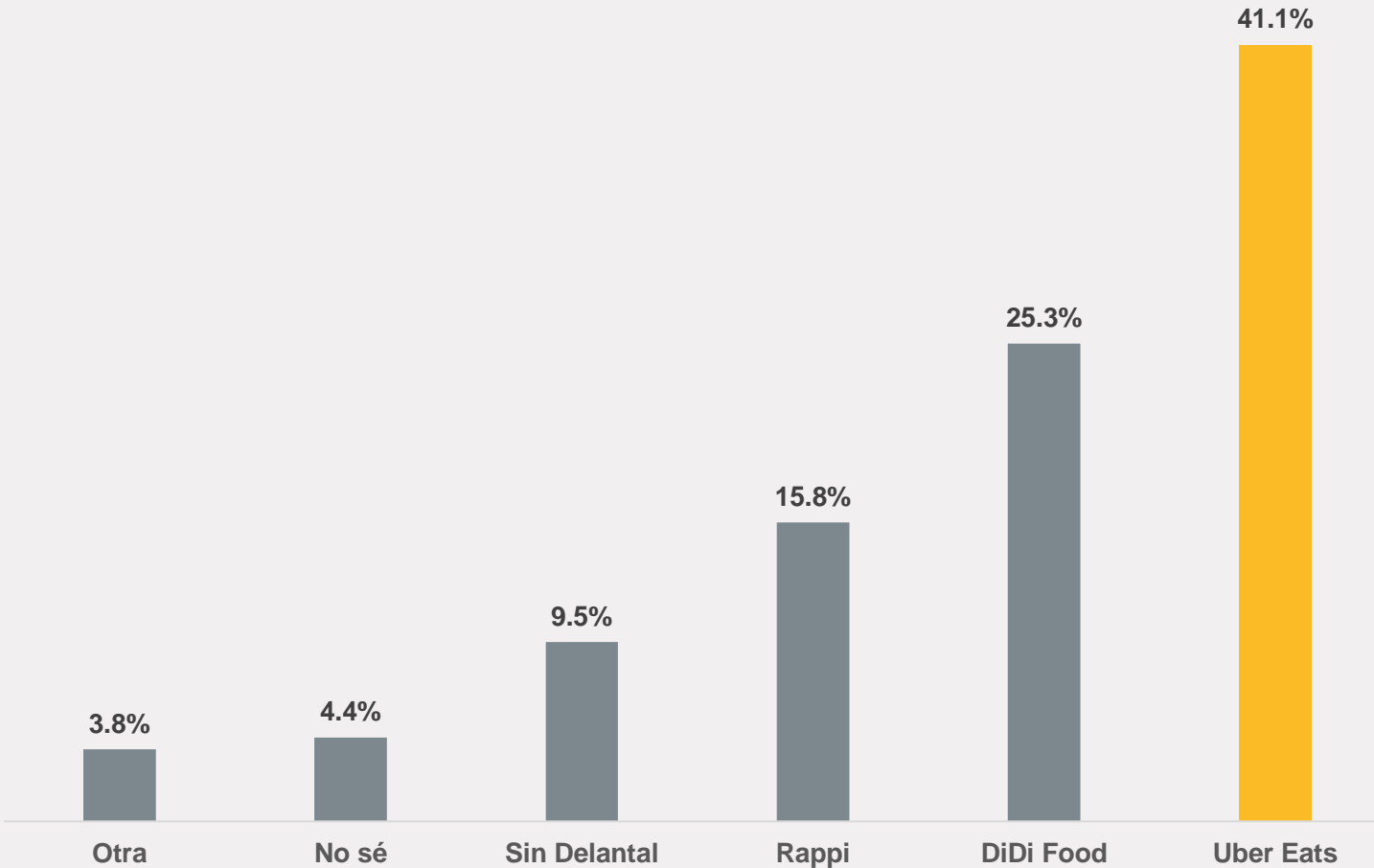
De los establecimientos que vende por medio de aplicaciones:

- 31.6% solo una aplicación
- 25.9% usa dos aplicaciones
- 22.8% usa cuatro aplicaciones
- 19.6% usa tres aplicaciones

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.



De las plataformas que utiliza para vender a domicilio ¿Cuál le genera mayores ingresos?

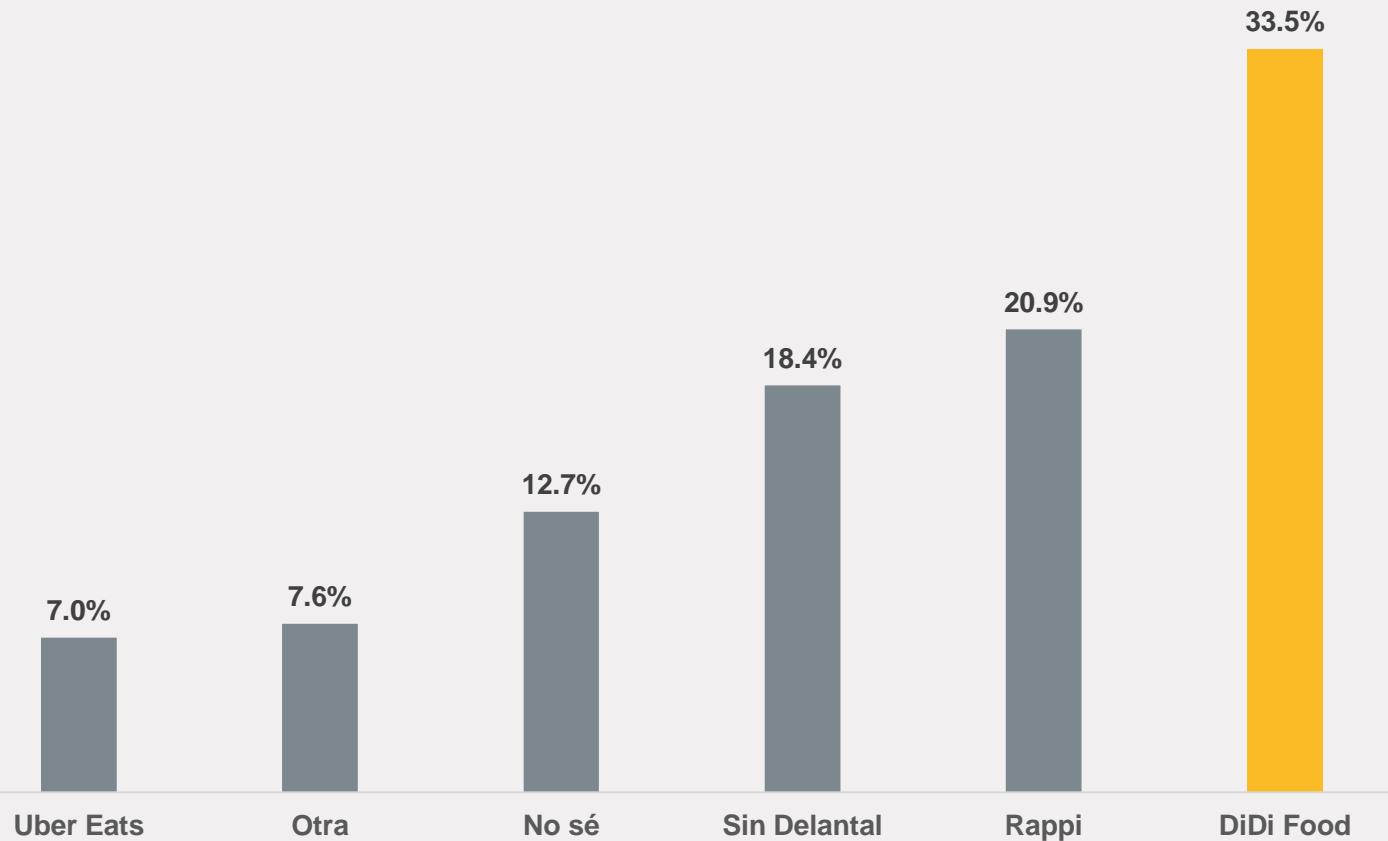


Para el 41.1% de los restaurantes, Uber Eats es la aplicación que más ingresos le genera.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.



De las plataformas que utiliza para vender a domicilio ¿Cuál cobra menores comisiones?



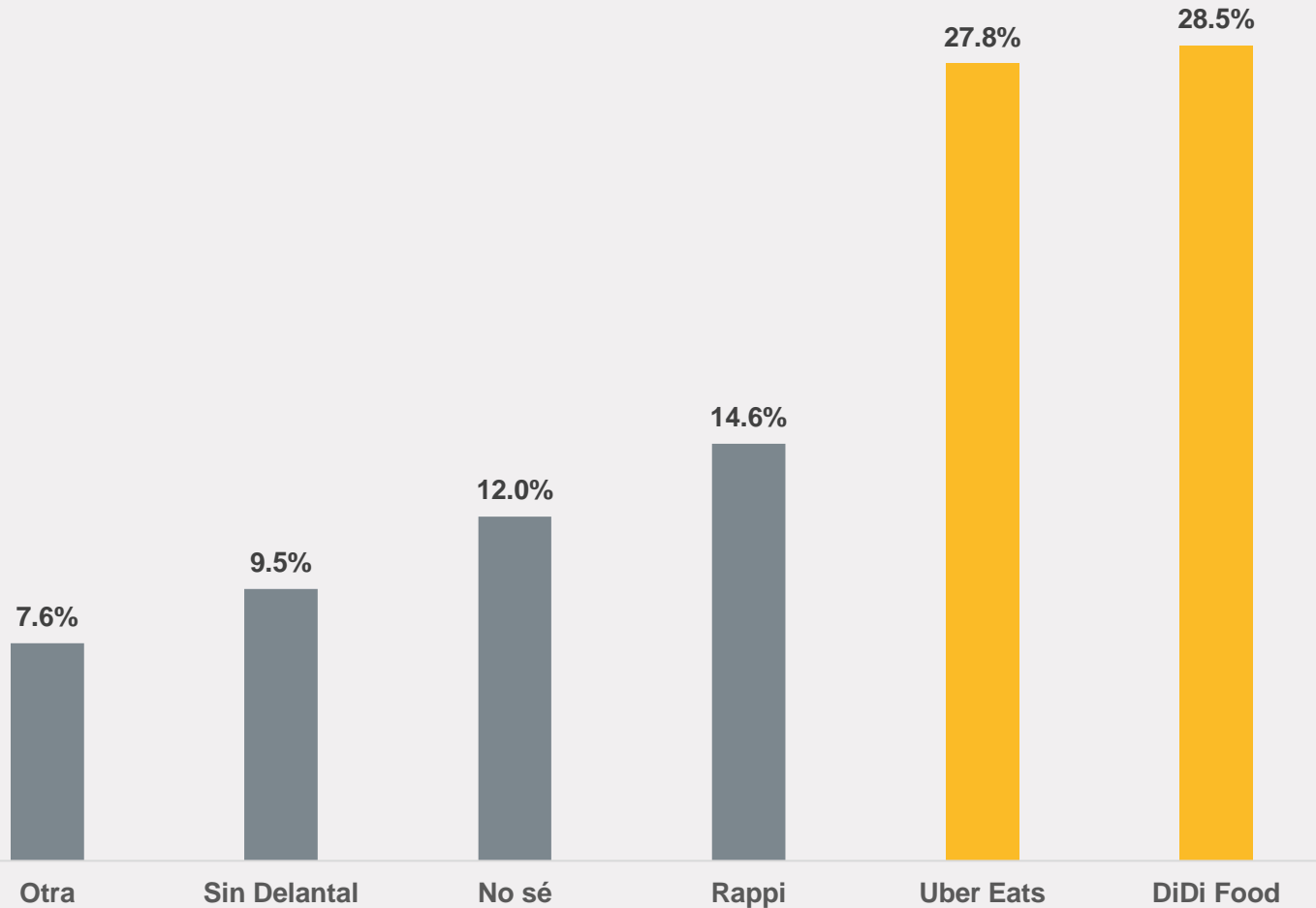
Para el 33.5% de los restaurantes que usan aplicaciones, DiDi Food es la aplicación que cobra una menor comisión.

Uber Eats es la menos mencionada como la que cobra menores comisiones.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.



De las plataformas que utiliza para vender a domicilio ¿Cuál plataforma prefiere?

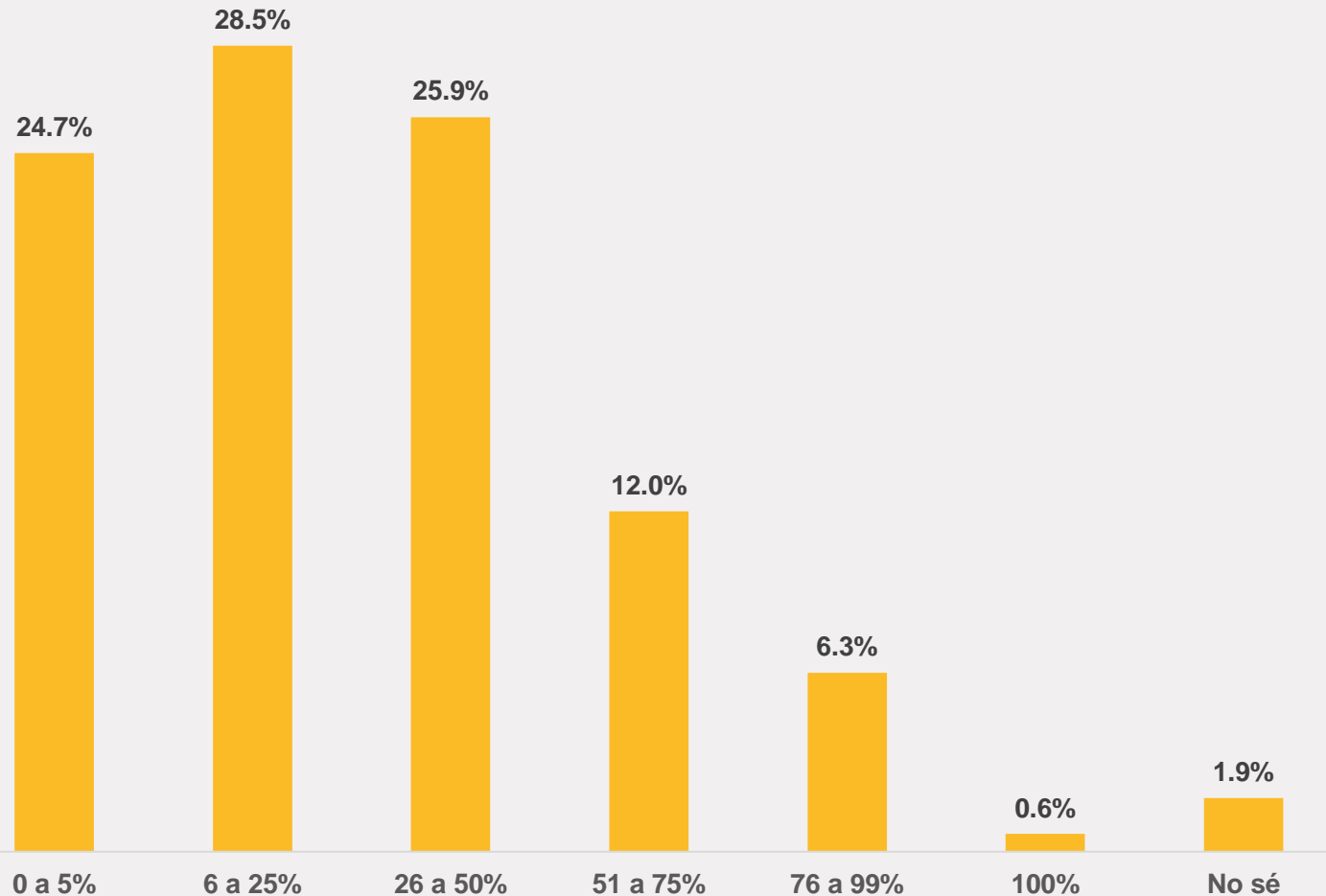


DiDi Food y Uber Eats son las aplicaciones preferidas de la mayoría de los establecimientos encuestados.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.



¿Qué porcentaje de los ingresos del establecimiento se deben a los pedidos a través de estas aplicaciones?

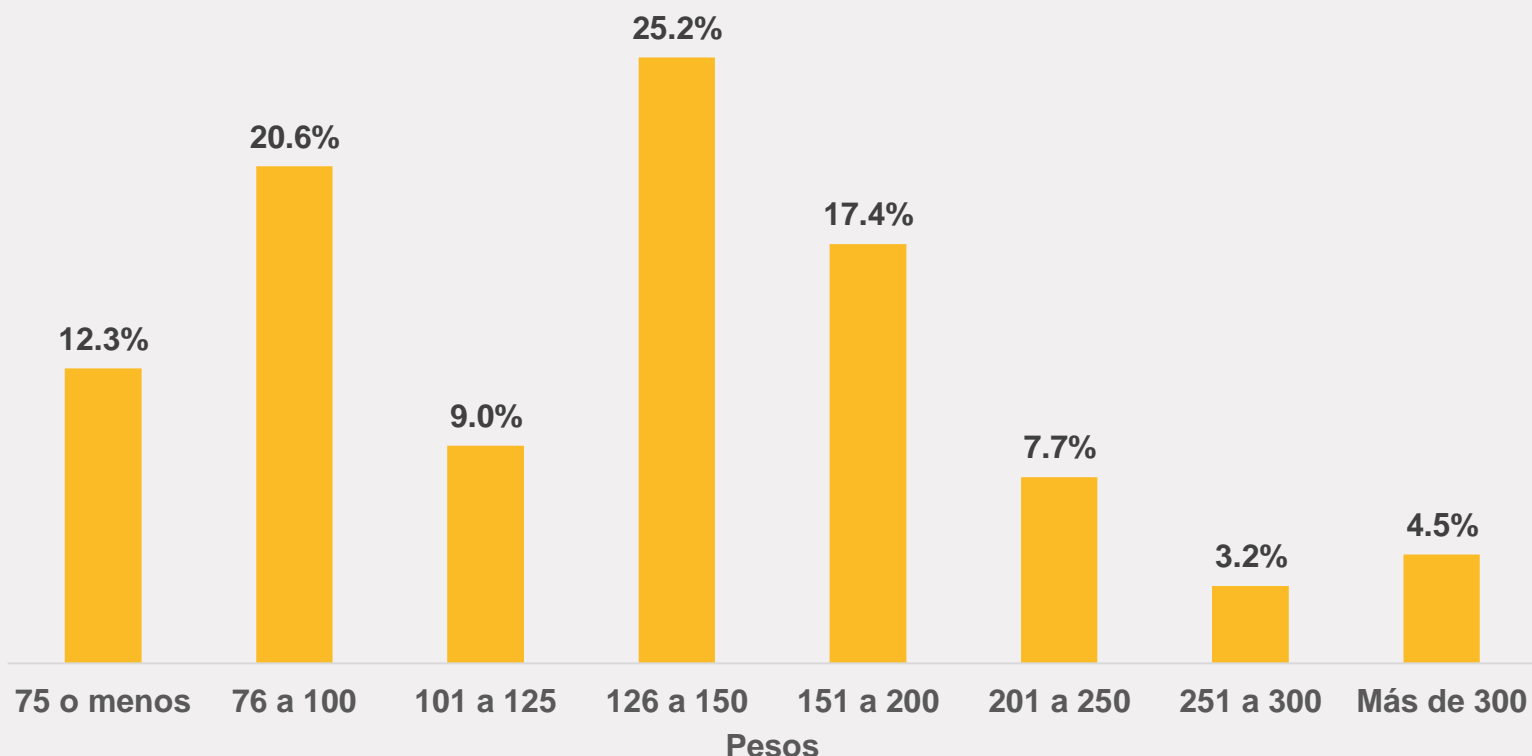


El 24.7% de los establecimientos mencionó que, en promedio, las ventas a través de estas aplicaciones representaron 5% o menos del total de sus ingresos durante el último mes.

Para el 28.5% de los restaurantes, los ingresos de pedidos por estas aplicaciones representan entre el 6 y 25% de sus ingresos totales.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.

¿Cuál es el gasto promedio de un pedido en estas plataformas digitales?



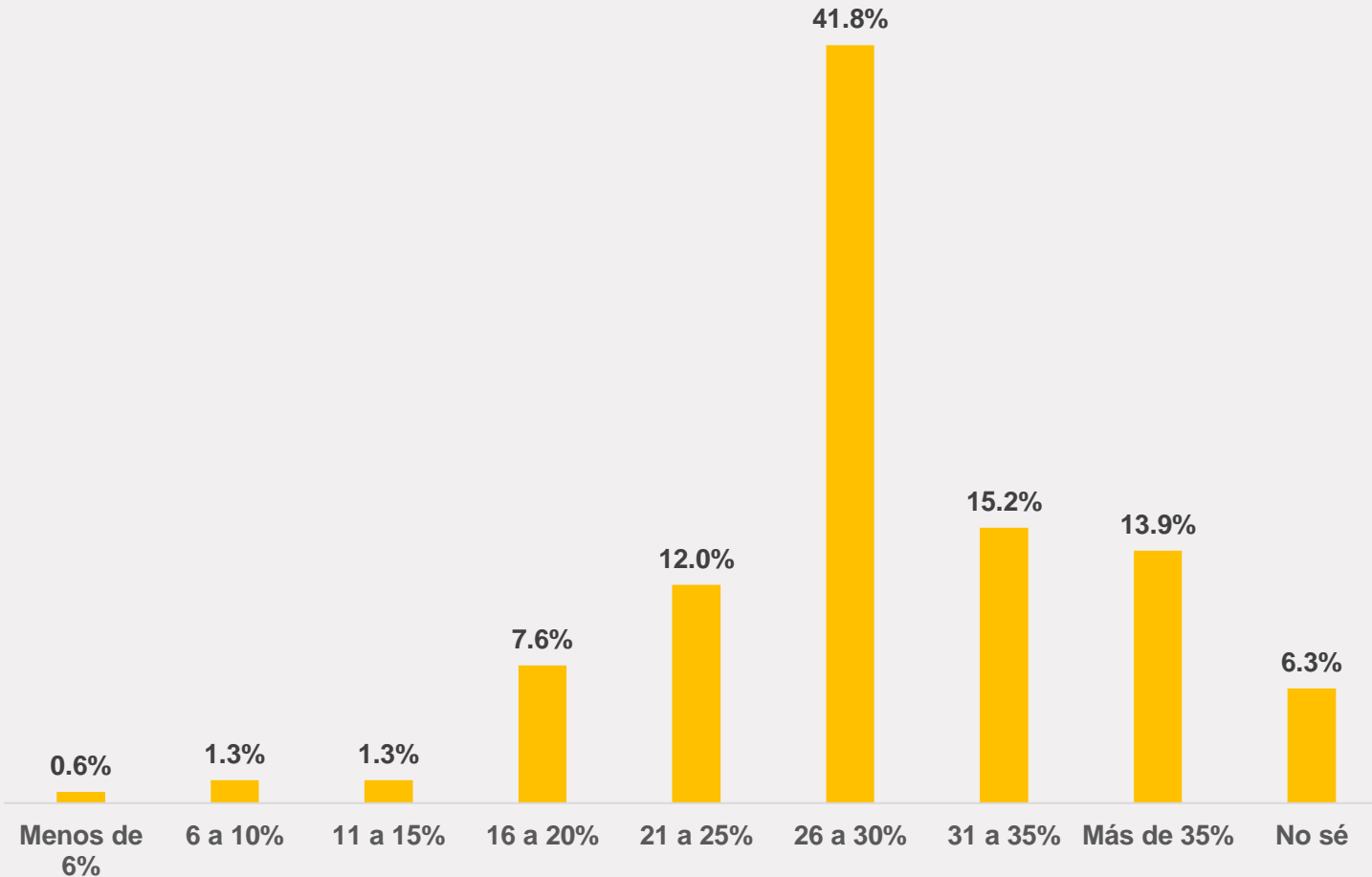
El pedido promedio más mencionado (por el 25.2% de los restaurantes) es de 126 a 150 pesos.

Para el 17.4% de los restaurantes el pedido promedio va de 151 a 200 pesos.

El 4.5% menciona que el pedido promedio es superior a los 300 pesos.



¿Qué comisión le cobran las aplicaciones para vender comida a domicilio como porcentaje de las ventas realizadas por estos medios?



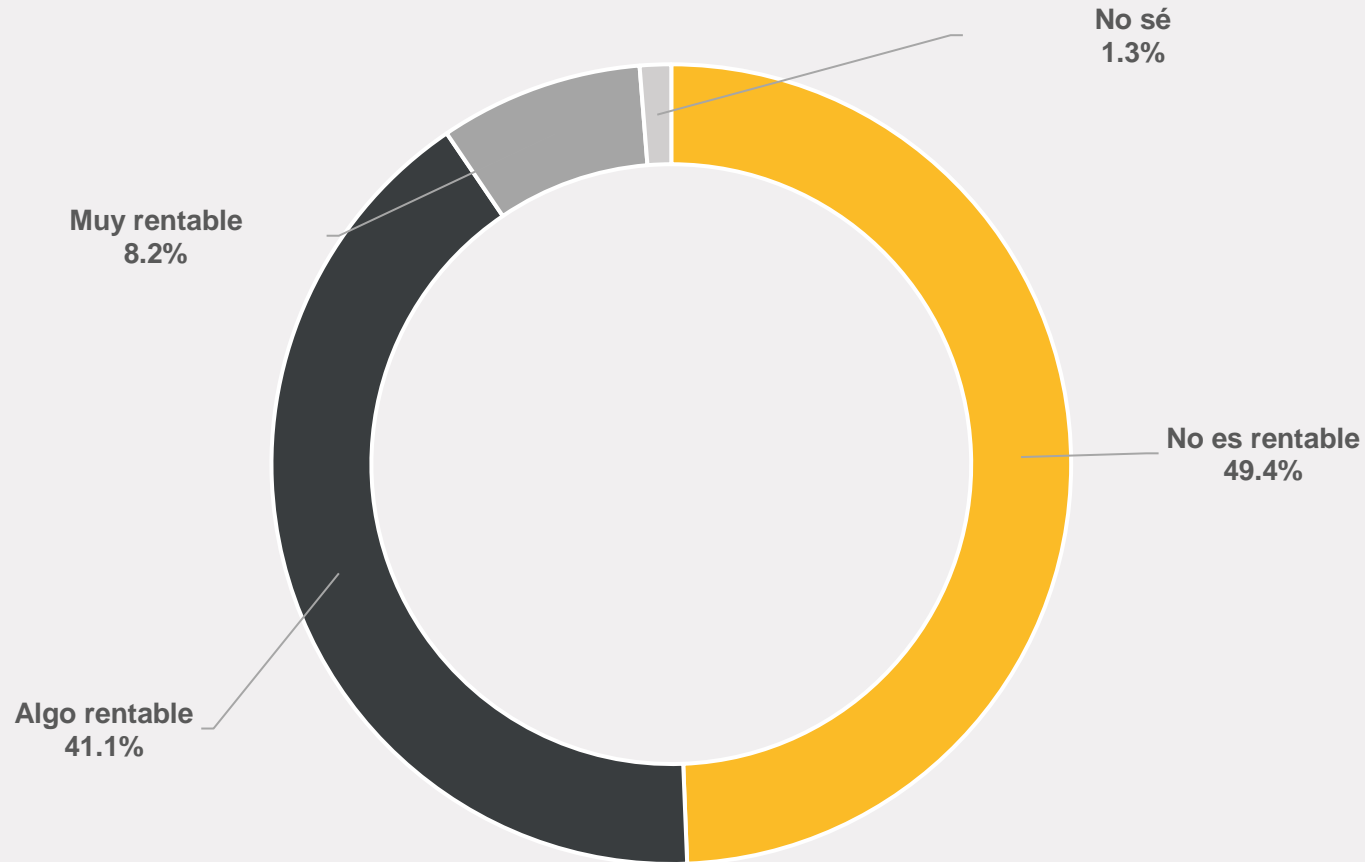
El 41.8% de los restaurantes menciona que la comisión que le cobran las plataformas va de 26% al 30%.

El 13.9% de los establecimientos mencionan tener comisiones mayores al 35% del porcentaje de la venta.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.



¿Qué tan rentable considera que le es vender a través de aplicaciones para pedir comida a domicilio?

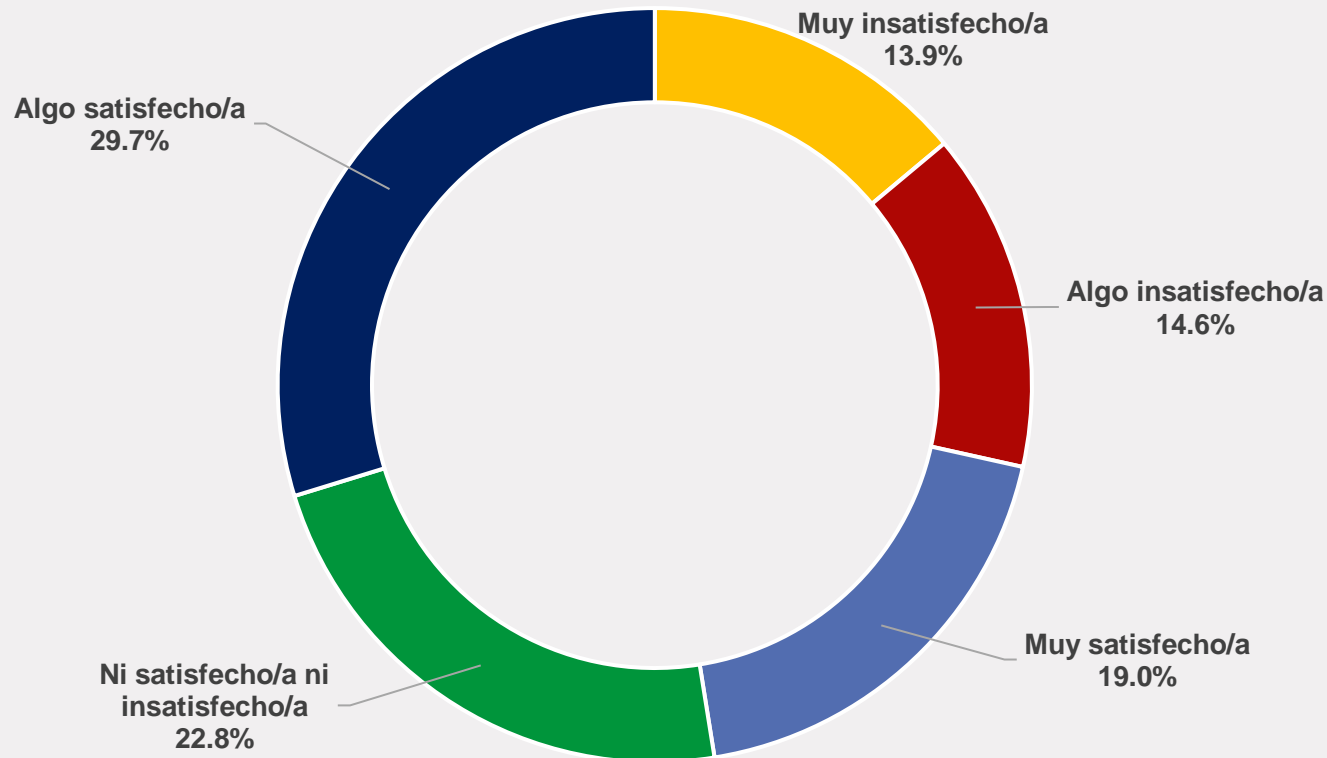


El 49.4% de los negocios mencionaron que no les es rentable el uso de estas plataformas.

Es algo rentable para el 41.1% de los restaurantes.

Solo el 8.2% dijeron que les era muy rentable.

¿Qué tan satisfecho/a se siente respecto a los servicios proveídos por las aplicaciones para realizar entregas de comida a domicilio?

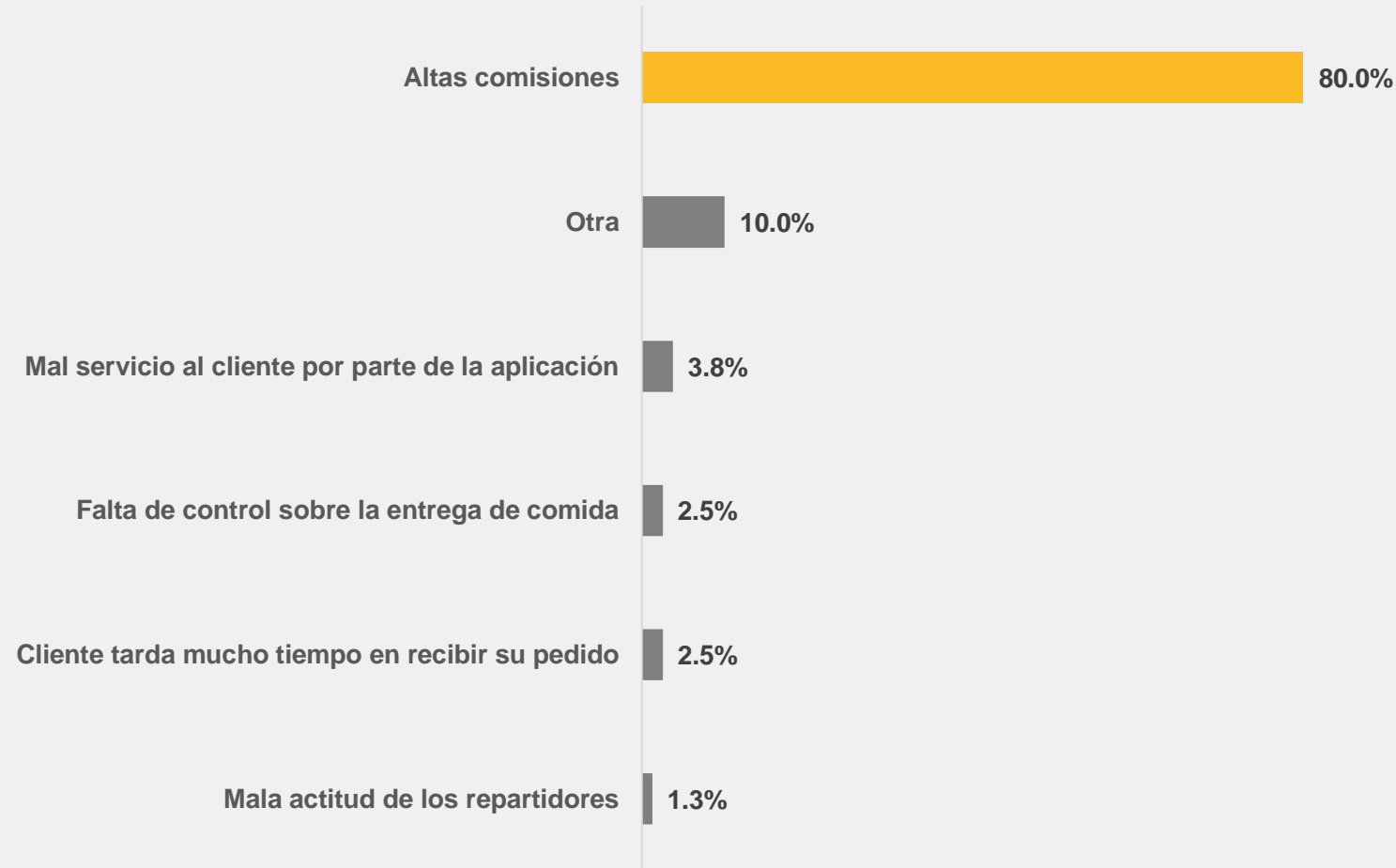


De los establecimientos que utilizan aplicaciones para realizar entregas de comida a domicilio respondieron:

- 19.0% Muy satisfecho
- 29.7% Algo satisfecho
- 22.8% Ni satisfecho/ ni insatisfecho
- 14.6% Algo insatisfecho
- 13.9% Muy insatisfecho



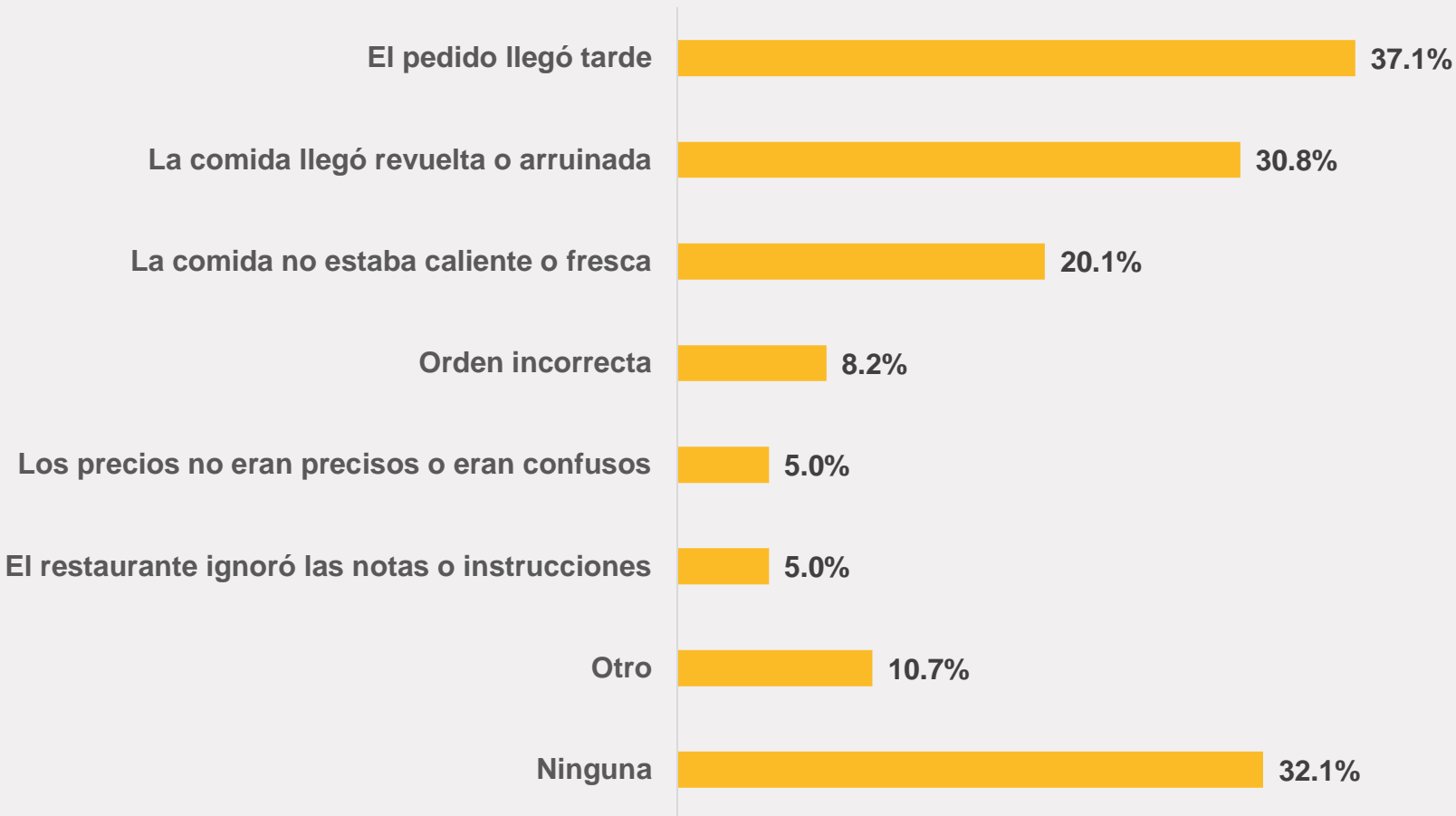
¿Cuál es la principal razón por la que no está satisfecho con el servicio que proporcionan estas aplicaciones?



La principal razón por la cual los establecimientos están insatisfechos con las aplicaciones son sus altas comisiones, con el 80% de las respuestas de quienes contestaron que no están satisfechos con el servicio que proporcionan.



¿Cuáles son las quejas que comúnmente recibe de los clientes por el uso de estas aplicaciones?



Las principales quejas que reciben de los clientes por el uso de aplicaciones son:

- 37.1%, el pedido llegó tarde
- 30.8%, la comida llegó revuelta o arruinada
- 20.1%, la comida no estaba caliente o fresca

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.

Nota: Los porcentajes no suman 100% debido a que es respuesta múltiple.

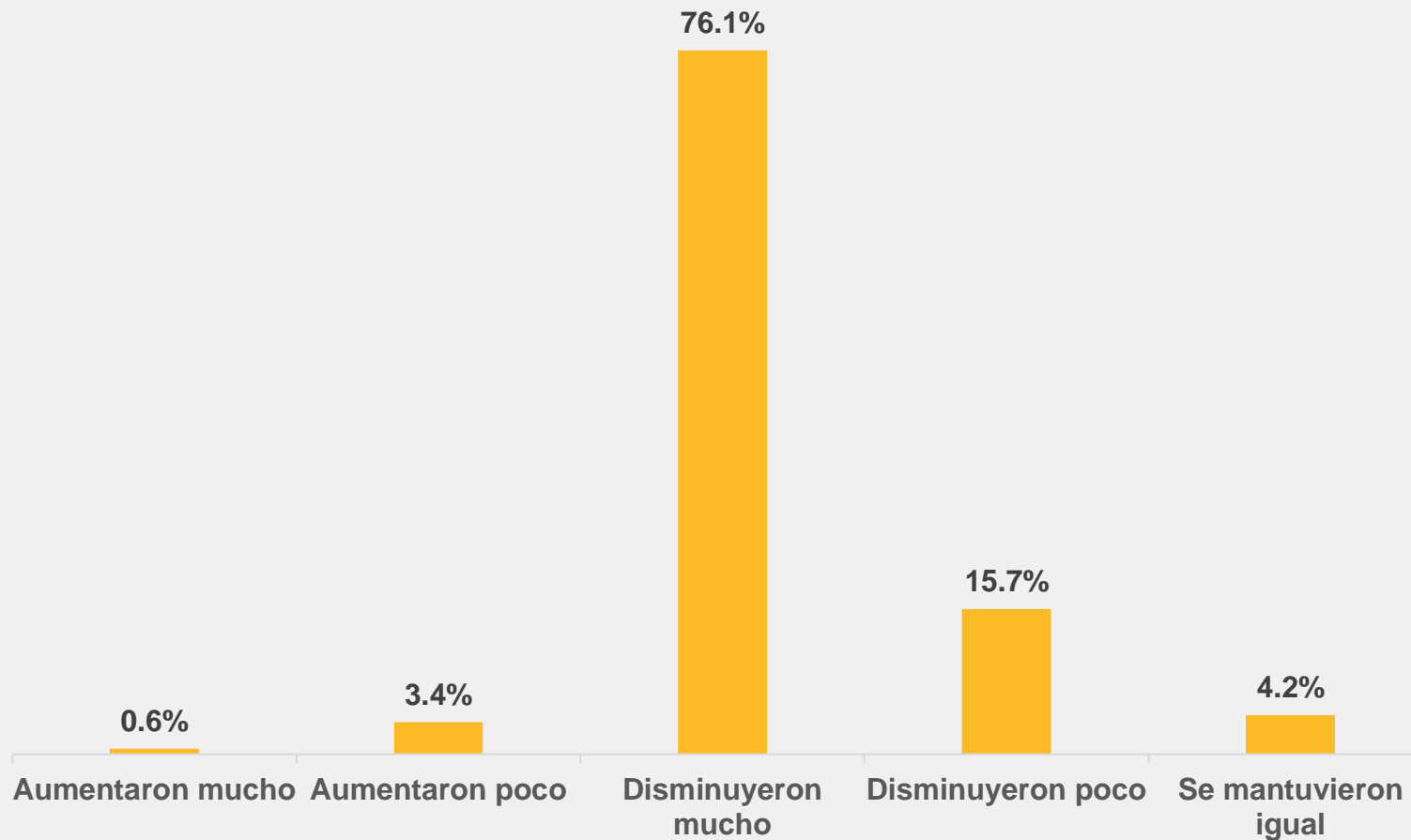


IIEG
Instituto de Información
Estadística y Geográfica
de Jalisco

Afectaciones por la pandemia de COVID-19



Comparando con el mismo mes del año anterior, ¿cómo se comportaron las ventas de su restaurante durante junio?

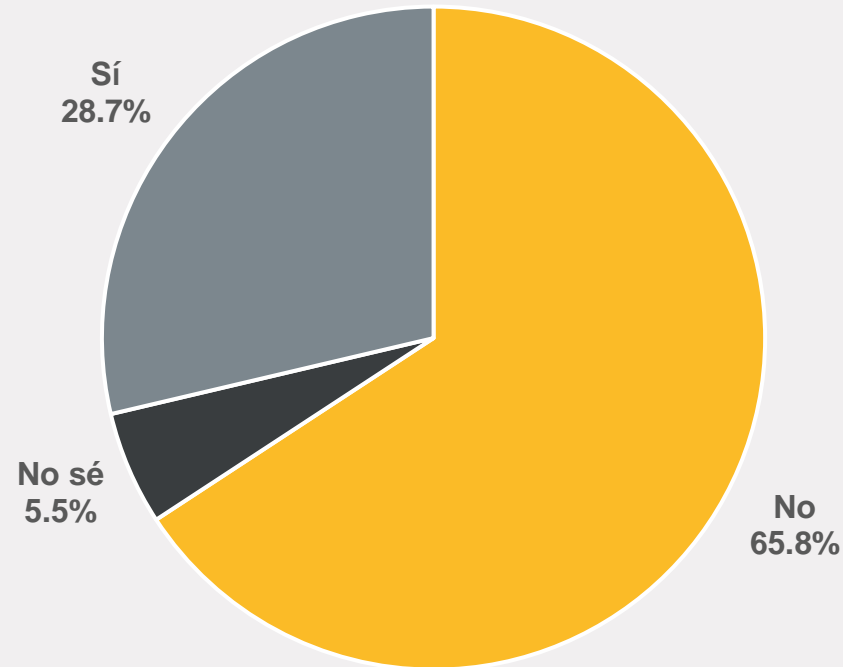


El 76.1% de los que respondieron afirmaron que sus ventas disminuyeron mucho, y para 15.7% disminuyeron poco.

Solamente el 4.0% dijeron haber tenido aumento en sus ventas, comparado con hace un año.



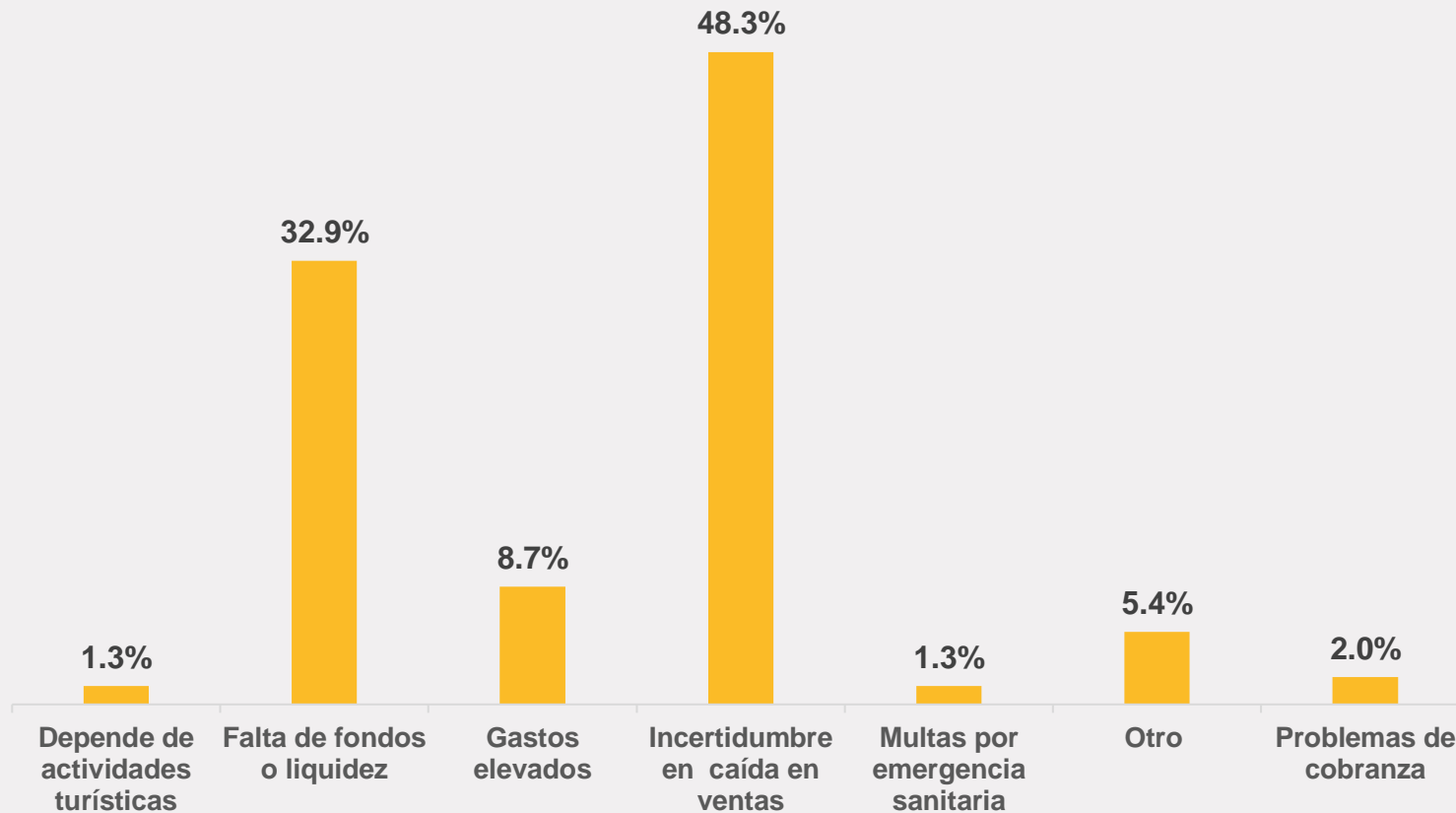
¿Ha considerado cerrar su establecimiento de manera definitiva?



El 28.7% de los restaurantes encuestados ha considerado cerrar de manera definitiva.



¿Cuál considera sería la principal razón para cerrar su establecimiento?

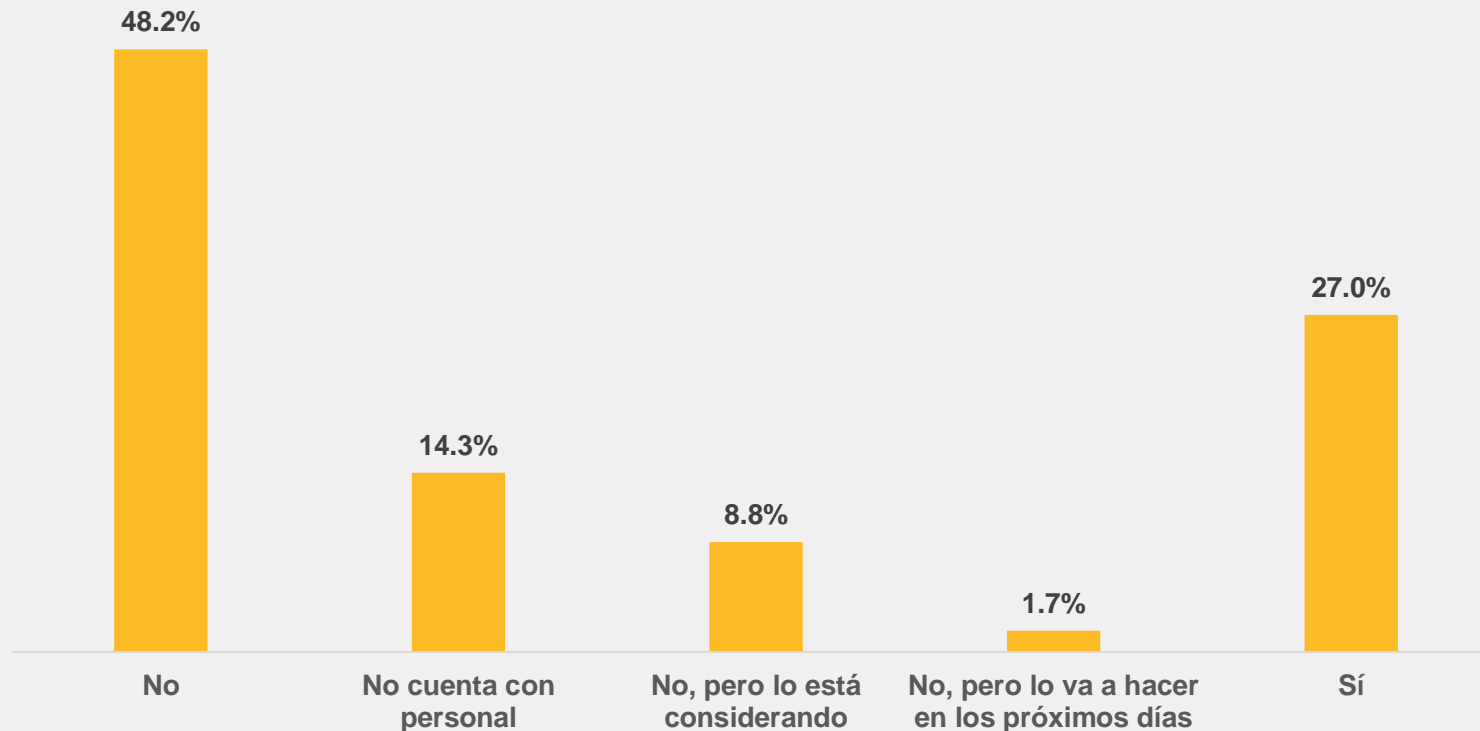


De los que han considerado cerrar de manera definitiva, la principal razón sería la incertidumbre en la duración de las caídas en las ventas, con un 48.3% de las respuestas, mientras que la falta de fondos o liquidez sería la principal razón para cerrar para el 32.9%.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.



¿Su establecimiento se ha visto en la necesidad de despedir personal debido a la contingencia?

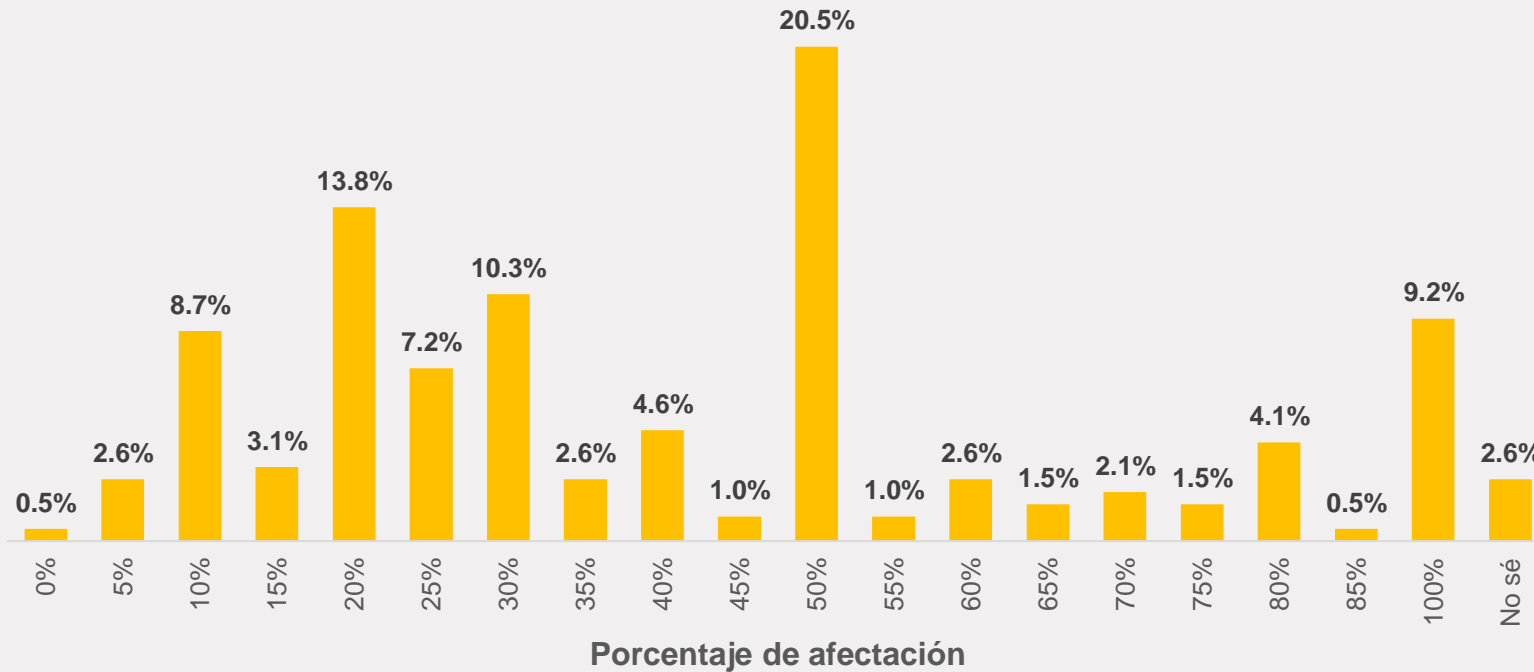


El 27.0% de los restaurantes encuestados ha despedido personal; 8.8% no lo ha hecho pero lo está considerando; y, 1.7% no lo ha hecho pero lo va a hacer en los próximos días.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.



¿Qué porcentaje del total de su plantilla laboral considera que fue o se verá afectada?



De los restaurantes que han despedido o consideran despedir, 20.5% mencionaron que fue el 50% de afectación en la plantilla laboral.

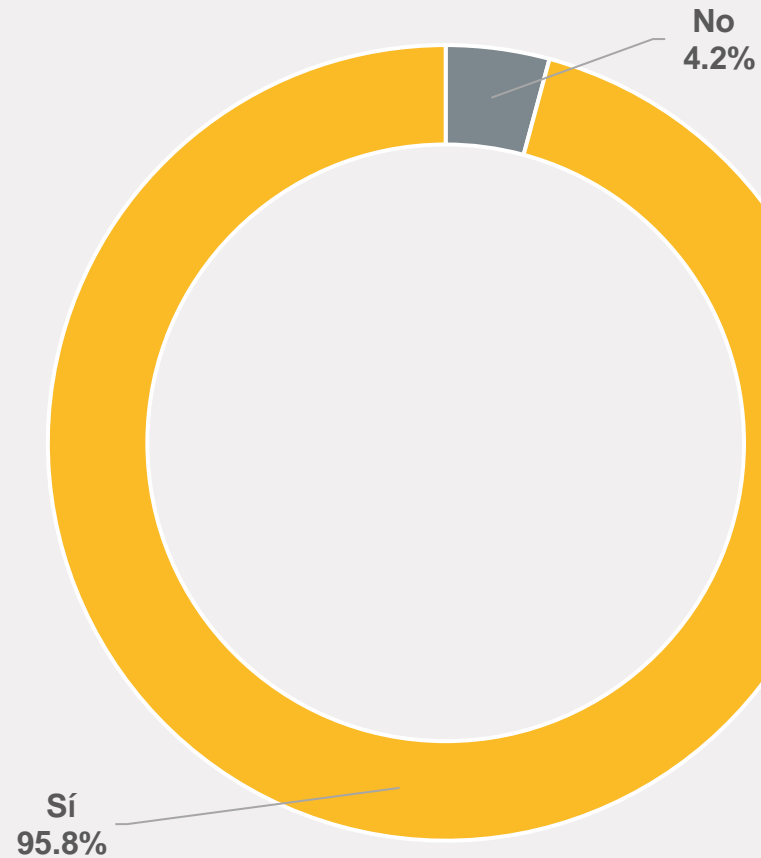
Para el 9.2%, la afectación es del 100% de los trabajadores.

El 43.1% menciona afectaciones en el 50% o más de la plantilla laboral.

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.



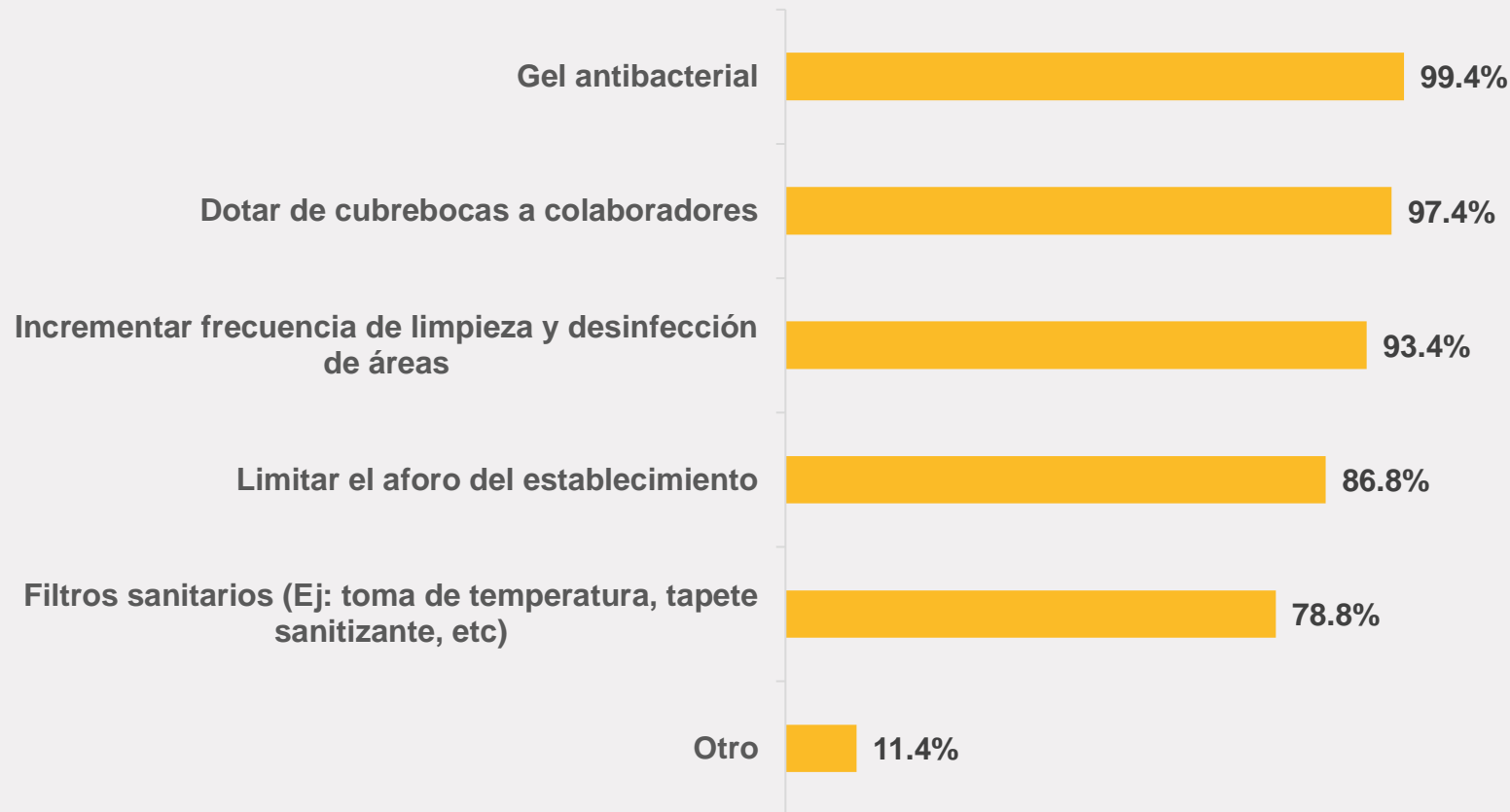
¿Ha implementado medidas sanitarias en su establecimiento?



El 95.8% de los restaurantes afirmaron haber implementado medidas sanitarias en su establecimiento.



¿Qué medidas sanitarias implementó para su establecimiento?



La medida más común entre los que respondieron que han implementado medidas sanitarias fue el gel antibacterial (99.4%), seguido por el uso de cubrebocas en los colaboradores (97.4%).

Fuente: IIEG, Encuesta a restaurantes sobre el uso de plataformas digitales y afectaciones económicas por COVID-19.

Nota: Los porcentajes no suman 100% debido a que es respuesta múltiple.

contacto@iieg.gob.mx
www.iieg.gob.mx



Calzada de los Pirules 71 Col. Cd. Granja
C.P. 45010, Zapopan, Jalisco, Méx.
Teléfono: (33) 3777-1770

