

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

### **Nota metodológica**

#### **Diseño conceptual de la encuesta**

El objetivo principal del estudio es conocer el grado de uso de las plataformas digitales de entrega de comida en los restaurantes de Jalisco que permita delinear acciones para la toma de decisiones en el contexto de las afectaciones económicas por la pandemia de COVID-19.

Para lo anterior, se levantó una encuesta en línea y por teléfono a las unidades económicas del ramo restaurantero de la entidad. La estrategia de levantamiento se realizó por tres vías, que a continuación se enlistan.

- i) El método principal fue con una encuesta telefónica con base en un muestreo aleatorio simple de los teléfonos registrados en el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) de INEGI, actualizado con los Censos Económicos 2019, y que además no contaran con correo electrónico, puesto que la encuesta se enviaría también por esa vía para evitar duplicidades.
- ii) La segunda parte de la estrategia de levantamiento fue con una encuesta en línea enviada por correo electrónico a todos los restaurantes registrados en el DENUE que contaran con correo válido, excluyendo a las unidades económicas con número telefónico.
- iii) La tercera fue un levantamiento en línea; se generó una liga con el cuestionario la cual se compartió con la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC) Jalisco para su distribución entre sus socios en la entidad.

## Unidad de observación

La unidad de observación es el establecimiento de Jalisco con las siguientes actividades, según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

- 722310 Servicios de comedor para empresas e instituciones
- 722320 Servicios de preparación de alimentos para ocasiones especiales
- 722330 Servicios de preparación de alimentos en unidades móviles
- 722511 Restaurantes con servicio de preparación de alimentos a la carta o de comida corrida
- 722512 Restaurantes con servicio de preparación de pescados y mariscos
- 722513 Restaurantes con servicio de preparación de antojitos
- 722514 Restaurantes con servicio de preparación de tacos y tortas
- 722515 Cafeterías, fuentes de sodas, neverías, refresquerías y similares
- 722516 Restaurantes de autoservicio
- 722517 Restaurantes con servicio de preparación de pizzas, hamburguesas, hot dogs y pollos rostizados
- 722518 Restaurantes que preparan otro tipo de alimentos para llevar

## Cobertura geográfica

La cobertura geográfica de la encuesta es estatal.

## Muestra

La encuesta telefónica se realizó con un muestreo aleatorio simple con un tamaño de muestra efectiva de 382 restaurantes encuestados, que arroja un margen de error de 5% y un nivel de confianza del 95%.

La parte del levantamiento realizada en línea fue no probabilística, por lo que existe un sesgo de autoselección por parte de los informantes, ya que ellos son los que deciden si quieren participar al contestar el cuestionario a través de la liga adjunta. Por este medio

se levantaron 82 encuestas con los correos enviados por el IIEG, y 59 con la liga compartida a CANIRAC.

Por lo tanto, en total, se levantaron 523 encuestas completas.

### **Cuestionario y cobertura temática**

El cuestionario se encuentra al final de este documento y contiene los siguientes temas:

- Información general de la unidad económica (ubicación, giro, tamaño, dueño o dueña, etc.)
- Entrega de comida a domicilio y uso de plataformas digitales
- Impacto por COVID-19 y medidas sanitarias en el establecimiento

### **Periodo de levantamiento**

El periodo de levantamiento fue del 1 al 17 de julio de 2020.

## **Cuestionario**

### **Encuesta a Restaurantes sobre el Uso de Plataformas Digitales y Afectaciones Económicas por COVID-19**

El objetivo principal de este cuestionario es generar información estadística periódica sobre el uso de plataformas digitales de entrega de comida que ayude al análisis del uso de las nuevas tecnologías en el desempeño y evolución de los negocios en la industria restaurantera de Jalisco. Este cuestionario incluye un apartado para generar información estadística de las afectaciones económicas que está ocasionando la pandemia de COVID-19 a este sector, así como identificar las adecuaciones en sus operaciones que han tenido que realizar, así como las medidas de prevención que llevan o llevarán a cabo en sus establecimientos ante la reapertura de actividades.

De acuerdo con el Artículo 3 de la Ley Orgánica del Instituto de Información Estadística y Geográfica del Estado de Jalisco, el Instituto tiene por objeto buscar, recabar, clasificar, integrar, inventariar, analizar, elaborar, validar y difundir la información estadística, para facilitar y aportar certidumbre a la integración del presupuesto, programación y planeación de las políticas públicas para el desarrollo de la entidad.

La información que nos comparta será estrictamente confidencial y no será utilizada para otro fin que no sea el estadístico.

Si tiene dudas sobre este cuestionario puede enviarnos un correo a [economia@iieg.gob.mx](mailto:economia@iieg.gob.mx)

### **Características generales del establecimiento**

1. Nombre del establecimiento/empresa (opcional):
  
2. ¿En qué municipio se encuentra su establecimiento? (Si tiene varias ubicaciones elija donde concentra la mayor proporción de la operación)
  - Lista de municipios
  
3. ¿A qué giro pertenece principalmente su establecimiento?
  - Restaurantes con servicio de preparación de alimentos a la carta o de comida corrida
  - Restaurantes de autoservicio
  - Restaurantes con servicio de preparación de antojitos
  - Restaurantes con servicio de preparación de tacos y tortas
  - Restaurantes con servicio de preparación de pescados y mariscos
  - Restaurantes con servicio de preparación de pizzas, hamburguesas, hot dogs y pollos rostizados para llevar
  - Restaurantes que preparan otro tipo de alimentos para llevar
  - No sé

- Otro (Por favor especifique)

4. ¿Cuántos empleados tiene?

- 0 a 5  
 6 a 10  
 11 a 30  
 31 a 50  
 51 a 100  
 101 a 250  
 251 y más

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

- Hombre  
 Mujer  
 No sé

6. Aproximadamente, ¿qué porcentaje de sus trabajadores son mujeres?

- Lista despegable

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

- Lista despegable

8. ¿Cuántos años lleva su negocio abierto?

- Lista despegable

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

- Sí  
 No  
 No sé

10. ¿Su establecimiento forma parte de una franquicia?

- Sí  
 No  
 No sé

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

- Sí  
 No  
 No sé

12. Su establecimiento cuenta con: (seleccione todas las que apliquen)

- Estacionamiento y/o servicio de Valet Parking
- Área infantil
- Aire acondicionado
- Servicio de reservación
- Entrega a domicilio
- Servicio para llevar
- Ninguno

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

- 1 a 10
- 11 a 20
- 21 a 30
- 31 o más
- No aplica

### **Entrega de comida a domicilio y uso de plataformas digitales**

Si su establecimiento se encuentra cerrado, favor de contestar esta sección con base en la operación prepandemia.

14. ¿Su establecimiento cuenta con repartidores propios? (se pregunta solo si en la 12 contestaron “Entrega a domicilio” o “Servicio para llevar”)

- Sí
- No (pase a la pregunta 15)
- No sé (pase a la pregunta 15)

14.1 ¿Qué medio(s) utiliza para comunicarse con sus clientes para realizar las entregas a domicilio? (por favor elija todas las que apliquen)

- Teléfono fijo
- Teléfono celular
- WhatsApp
- Facebook
- Instagram
- App interna de la empresa
- Otro (Por favor especifique)

15. ¿Su establecimiento vende por medio de aplicaciones digitales de entrega de comida a domicilio? (se pregunta solo si en la 12 contestaron “Entrega a domicilio” o “Servicio para llevar”)

- Sí (pase a la pregunta 15.2)
- No
- No sé (pase a la pregunta 16)

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

- Altas comisiones/No le es rentable (pase a la pregunta 16)
- Desconoce el funcionamiento de esas aplicaciones (pase a la pregunta 16)
- No cumple con los requisitos para poder utilizarlas (pase a la pregunta 16)
- No tiene acceso a internet en su establecimiento (pase a la pregunta 16)
- No le interesan o no le dan confianza (pase a la pregunta 16)
- No hay cobertura de estas aplicaciones en el lugar donde se ubica mi establecimiento (pase a la pregunta 16)
- Otra (Por favor especifique y pase a la pregunta 16)

15.2 ¿Qué aplicación (o aplicaciones) para vender comida a domicilio utiliza en su negocio? (marque todas las que correspondan)

- Uber Eats
- Rappi
- Sin Delantal
- DiDi Food
- Otra (Por favor especifique)

15.3 De las plataformas que utiliza para vender a domicilio (marque la que corresponda):

**Uber Eats   Rappi   Sin Delantal   DiDi Food   Otra   No sé**

¿Cuál genera mayores ingresos?

¿Cuál cobra menores comisiones?

¿Cuál plataforma prefiere?

15.4 Durante el último mes, ¿qué porcentaje de los ingresos del establecimiento se deben a los pedidos a través de estas aplicaciones?

- Lista despegable

15.5 ¿Cuál es el gasto promedio de un pedido en estas plataformas digitales? (Por favor ponga una cantidad en formato de número, por ejemplo "120" para 120 pesos)

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

- Menos de 6%
- 6%-10%
- 11%-15%
- 16%-20%
- 21%-25%
- 26%-30%
- 31%-35%
- Más de 35%

- No sé

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

- Muy rentable  
 Algo rentable  
 No es rentable  
 No sé

15.8 En general, ¿qué tan satisfecho/a se siente respecto a los servicios proveídos por las aplicaciones para realizar entregas de comida a domicilio?

- Muy satisfecho/a (pase a la pregunta 15.10)  
 Algo satisfecho/a (pase a la pregunta 15.10)  
 Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a  
 Algo insatisfecho/a  
 Muy insatisfecho/a

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

- Altas comisiones  
 Mal servicio al cliente por parte de la aplicación  
 Falta de control sobre la entrega de comida  
 Pedidos incorrectos  
 Cliente tarda mucho tiempo en recibir su pedido  
 Mala actitud de los repartidores  
 Otra (Por favor especifique)

15.10 ¿Cuáles son las quejas que comúnmente recibe de los clientes por el uso de estas aplicaciones? (marque todas las que correspondan)

- Ninguna  
 La comida no estaba caliente o fresca  
 El pedido llegó tarde  
 Orden incorrecta  
 El restaurante ignoró las notas o instrucciones  
 Los precios no eran precisos o eran confusos  
 La comida llegó revuelta o arruinada  
 Otra (Por favor especifique)

### **Impacto por COVID-19 y medidas sanitarias en el establecimiento**

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

- Aumentaron mucho  
 Aumentaron poco  
 Se mantuvieron igual



- Disminuyeron poco
- Disminuyeron mucho

17. ¿Ha considerado cerrar su establecimiento de manera definitiva?

- Sí
- No (pase a la pregunta 18)
- No sé (pase a la pregunta 18)

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

- Incertidumbre sobre la duración de la caída en ventas
- Falta de fondos o liquidez
- Gastos elevados
- Problemas de cobranza
- Depende de actividades turísticas
- Multas del gobierno por la emergencia sanitaria
- Otro (Por favor especifique)

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

- Sí
- No (pase a la pregunta 19)
- No, pero lo va a hacer en los próximos días
- No, pero lo está considerando
- No cuenta con personal (pase a la pregunta 19)

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

- Lista despegable

19. ¿Ha implementado medidas sanitarias en su establecimiento?

- Sí
- No (fin de la encuesta)

19.1 ¿Qué medidas sanitarias implementó para su establecimiento? (elija todas las que correspondan)

- Gel antibacterial
- Filtros sanitarios (Ej: toma de temperatura, tapete sanitizante, etc)
- Limitar el aforo del establecimiento
- Incrementar frecuencia de limpieza y desinfección de áreas
- Dotar de cubrebocas a colaboradores
- Otras (Por favor especifique)