

# Estudios

de opinión pública

# UADE

---

Encuesta sobre restaurantes  
Resultados de Investigación

» septiembre 2023

UADE

## Encuesta sobre restaurantes

En septiembre de 2023, el Instituto de Ciencias Sociales y Disciplinas Projectuales (INSOD) de UADE realizó una encuesta online con el fin de indagar en los motivos que inciden en los posibles comensales durante el proceso de elección de un restaurante.

La encuesta estuvo principalmente enfocada en ciudadanos de nivel socioeconómico medio y medio-alto de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y localidades del conurbano bonaerense. Se alcanzó un total de 1167 respuestas, entre personas (62% mujeres, 38% hombres) de 25 a 34 años, la mayoría de ellas con nivel secundario completo y estudios universitarios en curso.

## Resumen

- En el momento de volver a elegir un restaurante, casi 9 de cada 10 encuestados opinó que el cumplimiento de las expectativas en cuanto a las porciones (temperatura, sabor, cantidad, etc.) es el factor que tiene mayor relevancia. A su vez, la relación precio-calidad quedó en segundo lugar de importancia con el 87%. Y como tercer motivo se eligió la molestia que ocasiona ser apurado para desocupar la mesa donde se está comiendo.
- Por otra parte, entre los motivos que menos importan, se destacaron el modelo de *open kitchen* (cocina a la vista de los comensales); servicio de estacionamiento; la existencia de espacios diferenciados según el tipo de público (grandes/chicos) y el prestigio e imagen de marca del restaurante.
- Al profundizar en los aspectos relacionados con el menú, la calidad de los productos utilizados para preparar los platos fue el factor más elegido, con un 46% de votos. Este porcentaje estuvo compuesto en su mayoría por mujeres de 18 a 24 años, residentes del AMBA.
- Al enfocarse en la cuestión económica, la encuesta de UADE relevó que 8 de cada 10 personas indicó la posibilidad de utilizar medios de pago electrónicos (tarjetas de débito/crédito y billeteras digitales) como el factor más importante.
- Finalmente, se indagó en aquellos factores que conducen a descartar un restaurante. Que un local tenga apariencia desprolija o sucia fue el motivo indicado como la primera opción por el 48% de los encuestados. Los otros factores votados de manera significativa fueron el tiempo de demora y el valor elevado en los precios del menú.

## Resultados

### **¿Cuánto influye cada uno de los siguientes factores a la hora de regresar a un restaurante?**

En primer lugar, la encuesta de UADE presentó una lista de posibles motivos que inciden en la elección de un restaurante; algunos estuvieron relacionados con el menú, otros con los precios, el servicio y la ambientación del lugar.

Casi 9 de cada 10 encuestados catalogó el cumplimiento de las expectativas en cuanto a las porciones (temperatura, sabor, cantidad, etc.) como el factor de mayor peso. A su vez, la relación precio-calidad de los lugares quedó en segundo lugar de importancia con el 87%. En tercer puesto, a solo un punto de diferencia (86%), se eligió la molestia que ocasiona ser apurado para desocupar la mesa donde se está comiendo.

En tanto, el modo de atención del personal del restaurante, la limpieza y la experiencia de haber ido al mismo lugar fueron factores catalogados como importantes por el 80% de los encuestados.

Por otra parte, entre los motivos que menos importan, según los encuestados, se encontraron los siguientes: modelo *de open kitchen* (cocina a la vista de los comensales); servicio de *valet parking* o estacionamiento; existencia de espacios diferenciados según el tipo de público (grandes/chicos) y el prestigio e imagen de marca del restaurante.

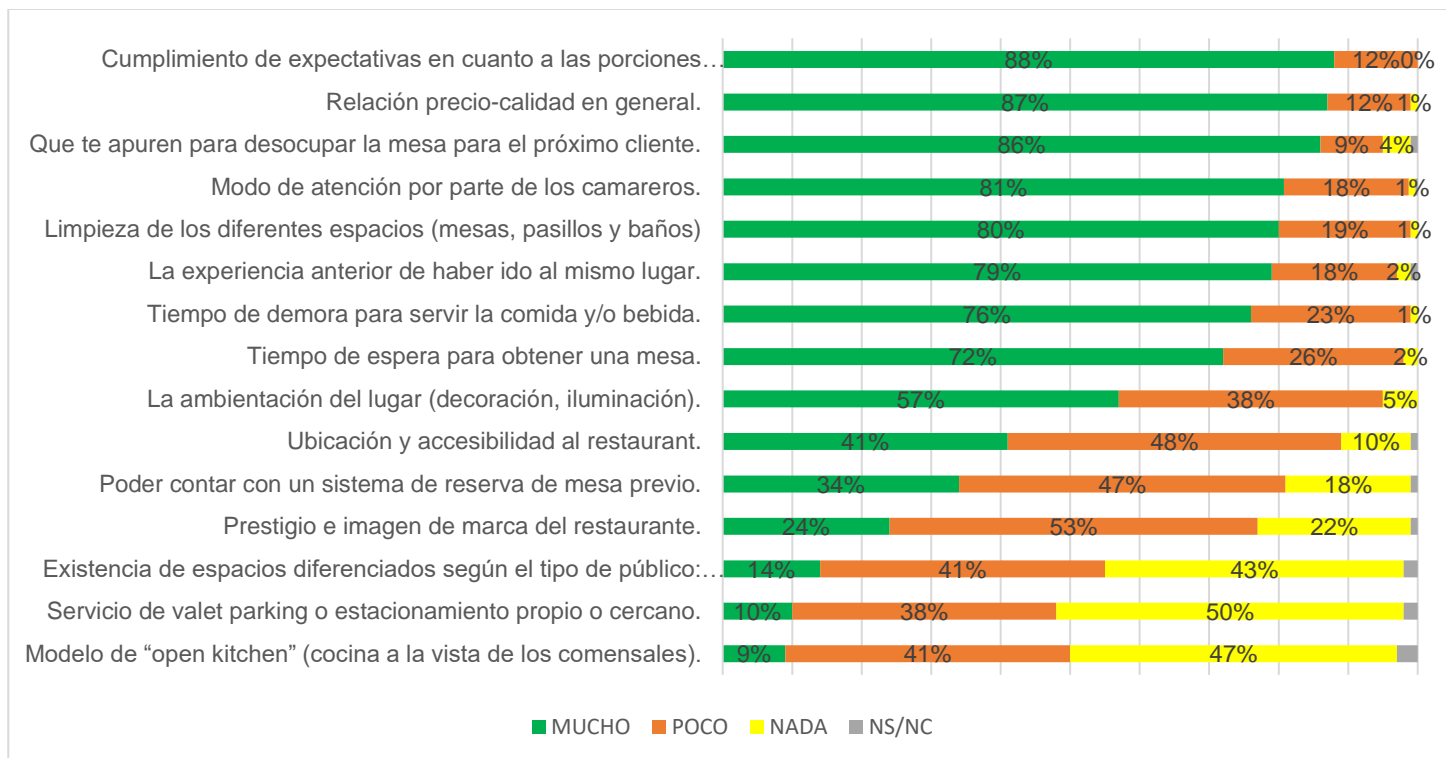


Gráfico 1. Factores que influyen en la decisión de volver a elegir un restaurante

Fuente: UADE

## Resultados

### **Si nos enfocamos solo en el menú, ¿cuál es el factor más importante para vos al momento de volver a elegir un restaurante?**

En línea con la pregunta anterior, se le pidió a los encuestados que eligieran el motivo que más impacta en la elección de los restaurantes. La calidad de los productos utilizados para preparar los platos fue el factor más elegido, con un 46% de votos. Este porcentaje estuvo compuesto en su mayoría por mujeres de 18 a 24 años, residentes del AMBA.

Por otra parte, la cantidad de comida por porción fue el segundo motivo en orden de importancia, elegido por el 20% de los encuestados. En tanto el precio quedó en el tercer puesto (13%).

Finalmente, la variedad de opciones saludables en general (apta para todo tipo de dietas); los modos de presentación (limpieza, prolijidad y originalidad) y la variedad de opciones veganas o vegetarianas ofrecidas fueron los factores menos votados, con el 8%, 7% y 6%, respectivamente.



Gráfico 2. Factores más influyentes relacionados con el menú

Fuente: UADE

## Resultados

### Y si nos enfocamos solo en la cuestión económica, ¿cuál es el factor más importante para vos?

En tercer lugar, la encuesta de UADE se enfocó en las facilidades económicas ofrecidas por los restaurantes. En este punto, 8 de cada 10 encuestados eligieron los medios de pago electrónicos como factores más significativos. Que los restaurantes acepten tarjetas (débito o crédito) o billeteras electrónicas (ej. Mercado Pago) fueron las primeras 2 opciones más seleccionadas, por el 32% y el 27%, respectivamente. A su vez, el 21% optó por la posibilidad de obtener descuentos o promociones al utilizar medios de pago electrónicos.

Por otra parte, solo el 20% eligió la posibilidad de conseguir alguna rebaja por pagar con dinero en efectivo.

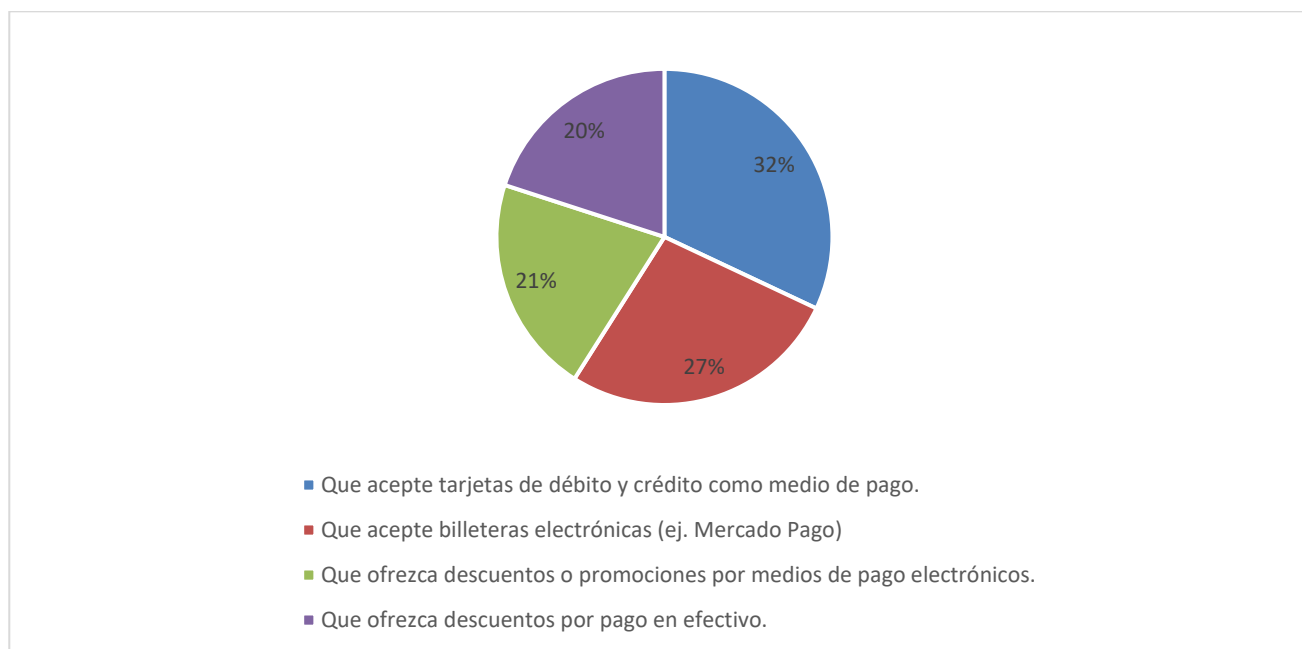


Gráfico 3. Factores más influyentes relacionados con el aspecto económico

Fuente: UADE

## Resultados



**Ordená del 1 al 9 los motivos por los cuales descartarías un restaurante (siendo 1 el más importante y 9 el menos importante)**

Finalmente, la encuesta de UADE indagó en aquellos factores que conducen a no entrar ni a volver a elegir un restaurante. Para esto, se brindó una lista de 9 opciones que debían ser ordenadas de acuerdo con la importancia que cada uno le adjudicara.

Que un restaurante tenga una apariencia desprolija o sucia fue el motivo indicado como la primera opción por el 48% de los encuestados. Como segunda opción, por el 17% y como tercera opción por el 12%.

Otro factor votado de manera significativa fue el tiempo de espera para ser atendido, con un 54% de votos entre primera, segunda y tercera opción (13%, 20% y 21%, respectivamente).

De forma similar, un valor elevado en los precios del menú también fue considerado relevante, con un 53% de votos entre primera, segunda y tercera opción (19%, 19% y 15%, respectivamente).

Entre los motivos menos elegidos, se destacaron aquellos referidos con la cantidad de clientes. Que no se vea gente dentro del local quedó en séptimo lugar y, al contrario, que haya muchos clientes en el restaurante se ubicó en octavo puesto.

Finalmente, el factor con menor importancia fue la conectividad. Que el restaurante no ofrezca conexión a Wifi no es una causa muy relevante en el momento de descartar un restaurante.

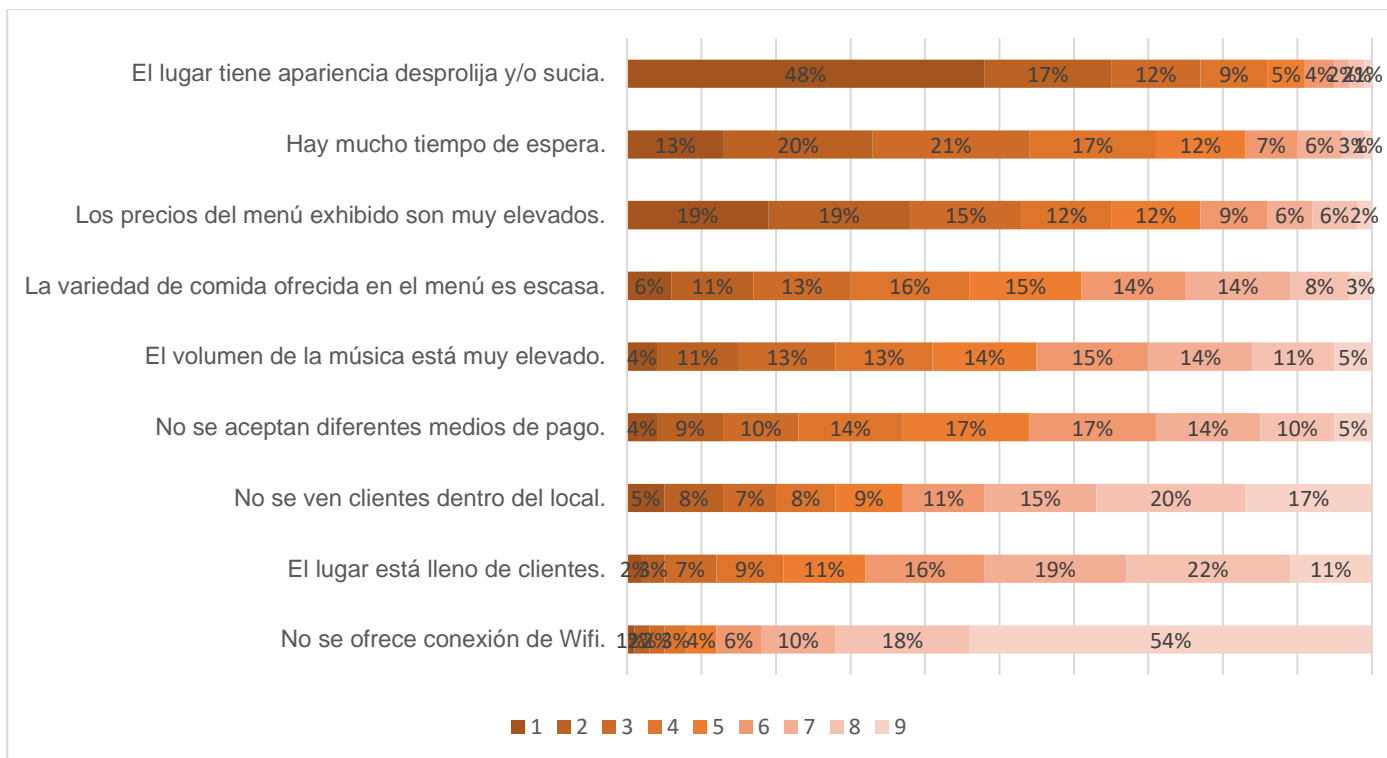


Gráfico 4. Motivos que conducen a descartar un restaurante

Fuente: UADE

Encuesta sobre restaurantes

Para conocer más sobre este informe de investigación elaborado por el Instituto de Ciencias Sociales y Disciplinas Proyectuales (INSOD) de UADE: [investigacion@uade.edu.ar](mailto:investigacion@uade.edu.ar)

Acceda a nuestros informes de investigación:

<https://www.uade.edu.ar/investigacion/>

## Ficha técnica

**Cobertura:** Área Metropolitana de Buenos Aires (92%), otras localidades de la provincia de Buenos Aires (7%) y resto del país (1%).

**Universo:** Población adulta (mayor de 17 años) de la Argentina.

**Rango etario:** 65% entre 18 y 24 años; 18% entre 25 y 34 años; 7% entre 35 y 44 años; 6% entre 45 y 54 años; y 3% más de 55 años.

**Tamaño Muestral:** 1167 encuestas.

**Técnica de Recolección:** Encuestas online voluntarias.

**Staff:** De Gennaro, Faustina; Erizalde Gómez, Jessica; Finkelsztein, Solange; Morales Miy, José Agustín y Rotelli, Nicolás.

**Fecha de Campo:** agosto 2023.