



JUNIO 2023

Estudio de opinión sobre plataformas digitales en México

buendía & márquez



Metodología – encuesta a población general

Población sujeta a estudio	Adultos, hombres y mujeres de 18 años y más que residen permanentemente en el territorio nacional y que cuentan con un teléfono celular.
Técnica de recolección de datos	Entrevistas estructuradas administradas telefónicamente por encuestadores empleando unidades de CATI (Computer-Assisted Telephone Interview).
Cobertura geográfica	Cobertura a nivel nacional.
Marco muestral	Plan Nacional de Numeración (PNN) provisto por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. El marco muestral de la encuesta sólo incluye numeración de series asignadas a la red móvil (celulares). Las series asignadas a telefonía fija fueron descartadas. La última actualización se realizó en abril de 2023.
Diseño de la muestra	Muestreo aleatorio simple
Tamaño de la muestra	2,000 entrevistas efectivas.
Método de estimación de resultados	Los resultados que se presentan son frecuencias ponderadas, cuyo ponderador es el producto de un factor muestral (definido como el inverso de la probabilidad de selección) y un factor de ajuste por desviaciones de sexo, edad, escolaridad, entidad de residencia, uso de internet, utilización de pagos por internet y uso de aplicaciones de la muestra con respecto a las estadísticas del listado nominal, la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH, 2021) del INEGI y del Censo 2020 del INEGI (iterative proportional fitting/Raking).
Margen de error	Cada pregunta tiene su propio margen de error. Considerando un efecto de diseño de 3.0, los márgenes de error máximos de la encuesta son de +/-3.8 puntos porcentuales al 95% de confianza estadística.
Periodo de referencia	Del 21 de abril al 04 de mayo de 2023.
Patrocinio	Didi Global Procurement Management, Rappi y Uber B.V.
Diseño, acopio de datos y análisis	Buendía & Márquez, S.C. contacto@buendiyamarquez.com (+52) 55 5250 5908

Metodología – encuesta a conductores y repartidores

Población sujeta a estudio	Conductores y repartidores de plataformas digitales que realizaron viajes o entregas en los 30 días previos.
Tamaño de la muestra	10,886 entrevistas.
Tipo de muestra	Muestra no probabilística (opt-in)
Modo de entrevista	Encuesta autoaplicada en línea con un cuestionario estructurado
Técnica de recolección de datos	Una URL con acceso a la encuesta en línea fue enviada a los potenciales respondentes a través de sistemas de comunicación interna de los patrocinadores del estudio. Sólo se admitió una entrevista por dirección IP. La invitación y acceso a la encuesta fueron enviados por Didi, Uber y Rappi a sus conductores y repartidores. Buendía & Márquez no tuvo acceso a datos personales ni comunicación directa con los potenciales respondentes en conformidad con las políticas de protección de datos personales de los patrocinadores del estudio.
Periodo de referencia	Del 16 de mayo al 04 de junio de 2023.
Método de estimación de resultados	Los resultados son frecuencias relativas ponderadas por sexo, edad, entidad de residencia y tiempo de actividad en plataformas digitales. Los estadísticos para la ponderación fueron provistos por las empresas. Los ponderadores son válidos para los datos al interior de cada empresa; sin embargo, el peso relativo de cada empresa con respecto al total de la población muestral es desconocido (no fue provisto por razones de confidencialidad). Para fines de estimación se asume que el número de respuestas de los repartidores de cada empresa es proporcional a su peso relativo en la población muestral.
Patrocinio	Didi Global Procurement Management, Rappi y Uber B.V.
Diseño, acopio de datos y análisis	Buendía & Márquez, S.C. contacto@buendiyamarquez.com (+52) 55 5250 5908



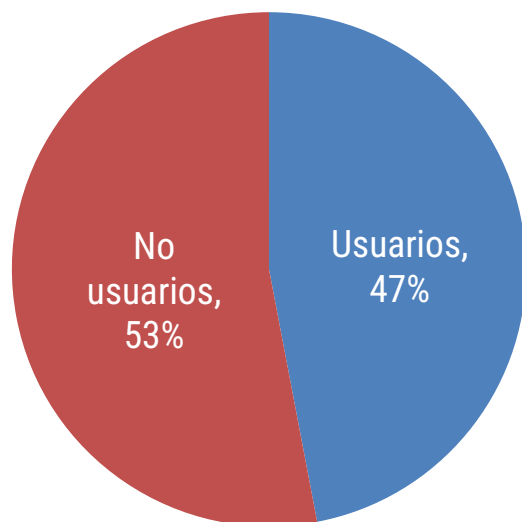
**EL IMPACTO DE
LAS
PLATAFORMAS
DIGITALES**

Servicios y compras a través de plataformas, internet y redes

En los últimos tres meses, ¿ha usado plataformas digitales, internet o redes sociales para ___?

Usuarios

% de encuestados que respondió Sí a al menos uno de los servicios o productos mencionados



Proporción estimada

	Proporción estimada	Margen de error	Intervalo de confianza al 95%	
			Limite inferior	Limite superior
Usuarios	46.5	+/-7.0	39.5	53.5
No usuarios	53.5	+/-7.0	46.5	60.5

Total estimado (población de 18 años o más)

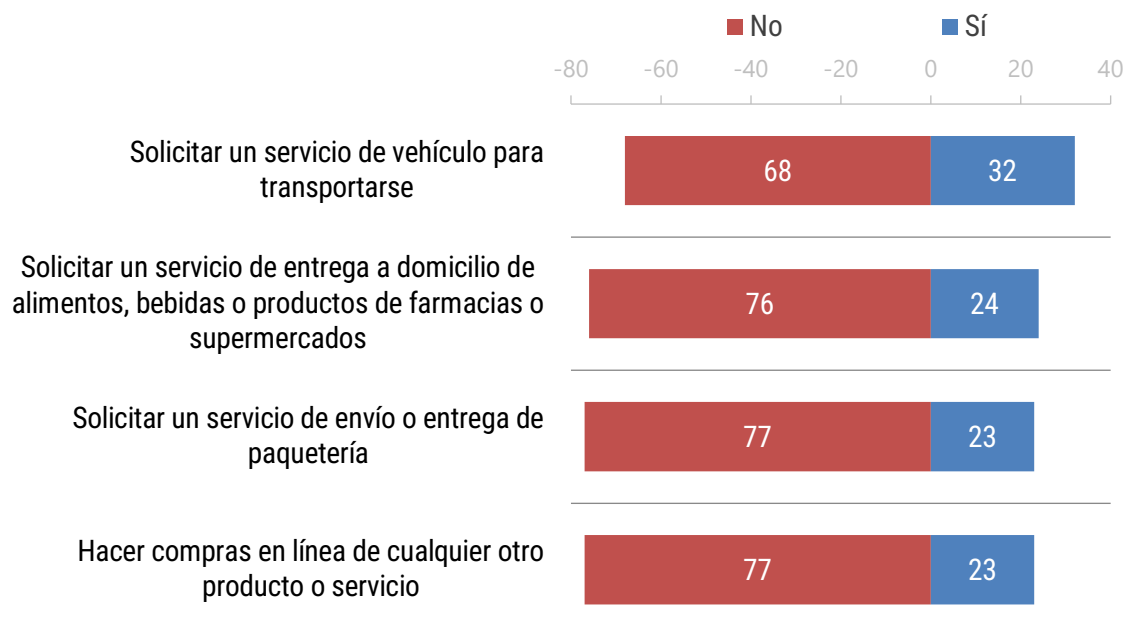
	Total estimado	Intervalo de confianza al 95%	
		Limite inferior	Limite superior
Usuarios	43,962,841	38,001,834	49,923,848
No usuarios	50,568,497	38,540,012	62,596,982



- 47% de la población de 18 años o más ha usado plataformas digitales, internet o redes sociales para solicitar un servicio o hacer una compra.
- Esto corresponde a cerca de 44 millones de personas de 18 años o más a nivel nacional.

Servicios y compras a través de plataformas, internet y redes

En los últimos tres meses, ¿ha usado plataformas digitales, internet o redes sociales para ___?

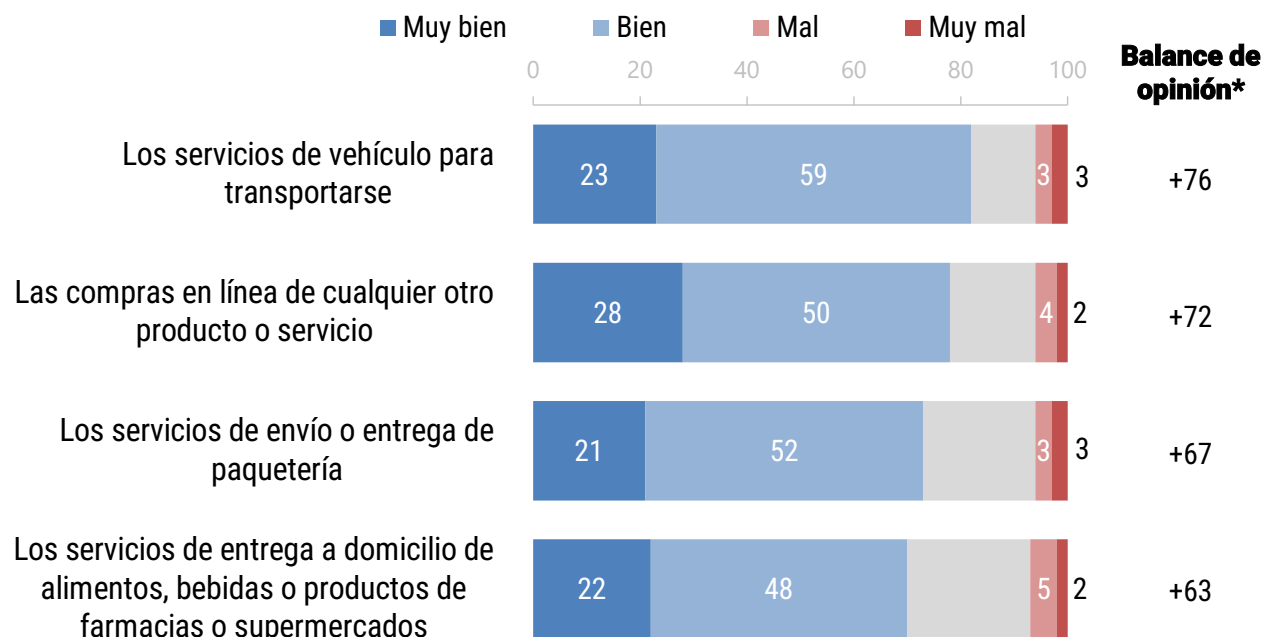


La conducta más frecuente en el uso de plataformas digitales es solicitar un servicio de vehículo para transportarse

Calificación de servicios

En términos generales, ¿cómo califica usted ____ a través de aplicaciones? ¿Muy bien, bien, mal o muy mal?

[Sólo entre quienes son usuarios de algún servicio por aplicación]



Los servicios evaluados tienen una calificación positiva.

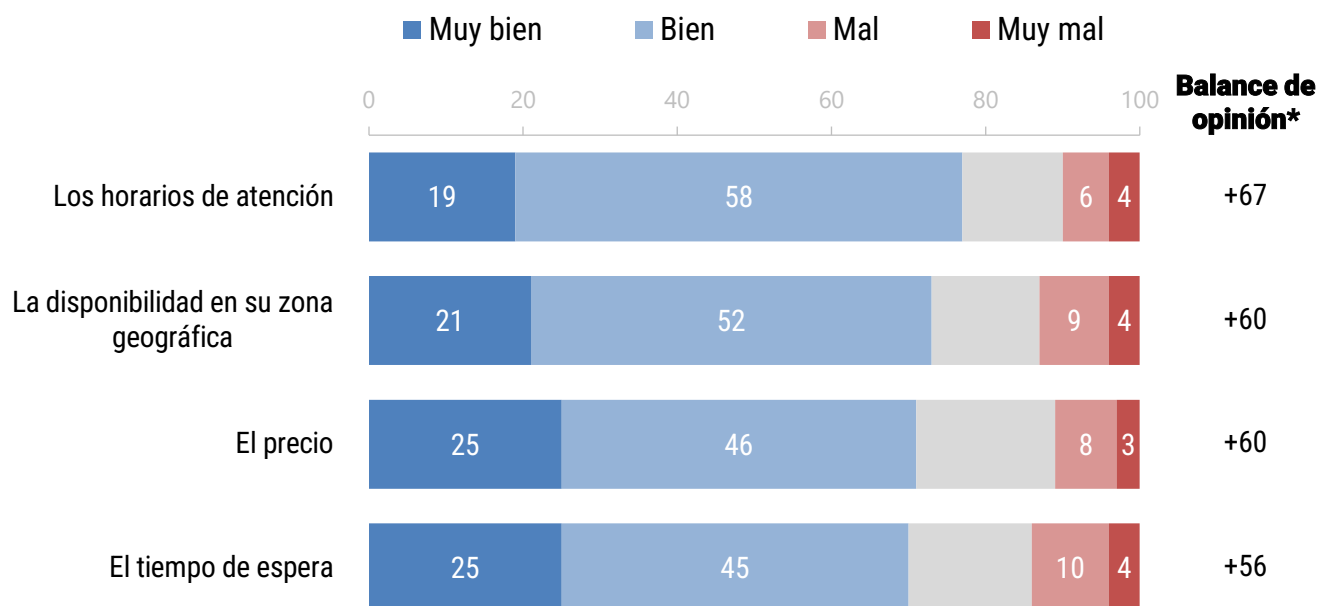
Las mejores notas las obtienen los servicios de vehículo para transporte y las compran en línea de productos o servicios.

No se muestra % de "Regular" y "NS/NC"

*Opiniones positivas menos negativas

Calificación de cualidades de bienes y servicios

En términos generales, ¿cómo califica usted ____ de los bienes o servicios que adquiere a través de aplicaciones? ¿Muy bien, bien, mal o muy mal? [Sólo entre quienes son usuarios de algún servicio por aplicación]



Todas las cualidades tienen una evaluación positiva.

Lo que más destaca son los horarios de atención y la disponibilidad en la zona geográfica. Le sigue el precio de los servicios.

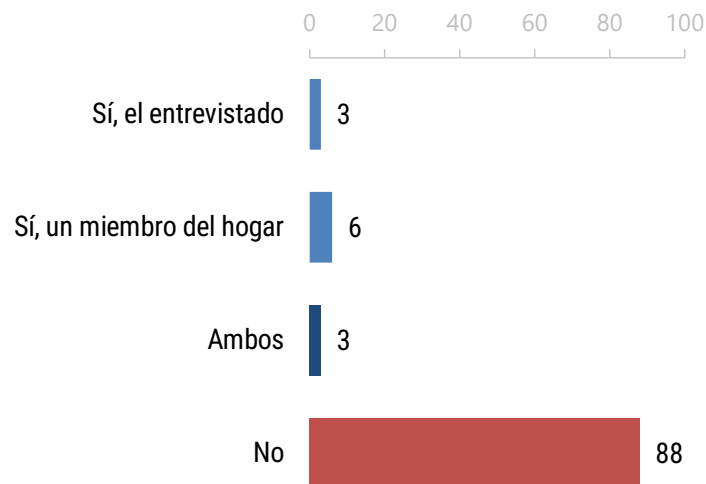
No se muestra % de "Regular" y "NS/NC"

*Opiniones positivas menos negativas

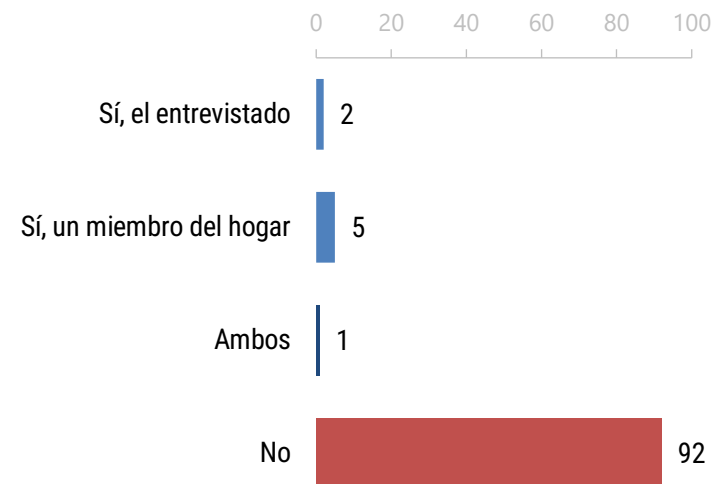
Ventas e ingresos a través de plataformas

En los últimos tres meses, ¿usted o algún miembro de este hogar _____ que haya sido solicitado a través de plataformas digitales, internet o redes sociales?

Vendió algún producto (por ejemplo, alimentos, bebidas o cualquier otro bien material)



Obtuvo ingresos prestando algún servicio de manera independiente (por ejemplo, conductor de automóvil, repartidor a domicilio o cualquier otra actividad)



- **12%** de la población de 18 años o más vendió o vive con alguien que vendió algún producto a través de plataformas.
- **8%** obtuvo o vive con alguien que obtuvo ingresos prestando algún servicio de manera independiente a través de aplicaciones digitales.

Ventas e ingresos a través de plataformas

En los últimos tres meses, ¿usted o algún miembro de este hogar _____ que haya sido solicitado a través de plataformas digitales, internet o redes sociales?

Vendió algún producto (por ejemplo, alimentos, bebidas o cualquier otro bien material)

Proporción estimada

	Punto estimado	Margen de error	Intervalo de confianza 95%	
			inferior	superior
Sí, el entrevistado	3.2	+/- 1.2	2.1	4.4
Sí, un miembro del hogar	6.2	+/- 2.7	3.6	8.9
Ambos	2.3	+/- 1.4	0.9	3.7
No	88.2	+/- 3.3	84.9	91.5

Total estimado (población de 18 años o más)

	Punto estimado	Intervalo de confianza 95%	
		inferior	superior
Sí, el entrevistado	3,067,549	2,043,912	4,091,187
Sí, un miembro del hogar	5,878,499	3,359,409	8,397,590
Ambos	2,173,566	837,650	3,509,482
No	83,411,723	70,519,703	96,303,743

Obtuvo ingresos prestando algún servicio de manera independiente (por ejemplo, conductor de automóvil, repartidor a domicilio o cualquier otra actividad)

Proporción estimada

	Punto estimado	Margen de error	Intervalo de confianza 95%	
			inferior	superior
Sí, el entrevistado	1.6	+/- 0.5	1.0	2.1
Sí, un miembro del hogar	4.9	+/- 1.9	2.9	6.8
Ambos	1.1	+/- 0.5	0.7	1.6
No	92.4	+/- 2.2	90.3	94.6

Total estimado (población de 18 años o más)

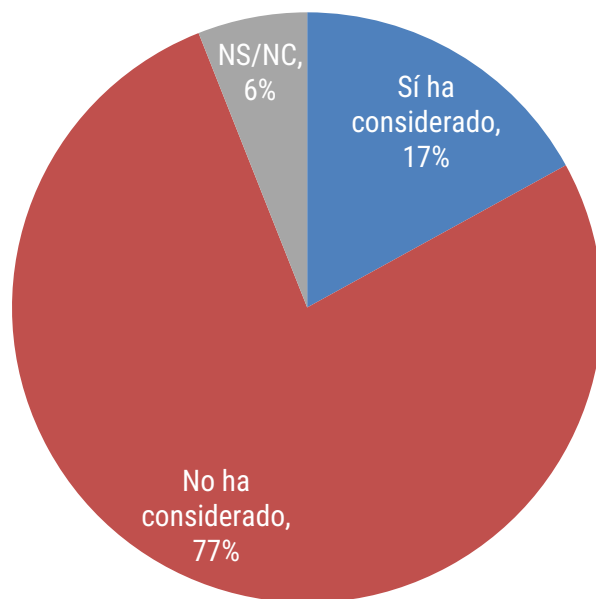
	Punto estimado	Intervalo de confianza 95%	
		inferior	superior
Sí, el entrevistado	1,478,429	1,008,881	1,947,978
Sí, un miembro del hogar	4,588,526	2,796,189	6,380,863
Ambos	1,077,486	677,840	1,477,132
No	87,386,897	74,328,115	100,445,679



Se estima que al menos de 2.5 millones de personas de 18 años o más obtuvieron ingresos prestando algún servicio de manera independiente a través de plataformas digitales, internet o redes sociales en los últimos tres meses. Esta cifra se obtiene a partir de sumar a la población estimada de 18 años y más que mencionó que en los últimos tres meses obtuvo ingresos prestando algún servicio de manera independiente a través de plataformas digitales y la población estimada que señaló que ellos y algún miembro del hogar han obtenido ingresos de esta forma.

Conductor/repartidor a través de aplicaciones

Durante el último año, ¿usted ha considerado o no ha considerado obtener ingresos prestando algún servicio de manera independiente como conductor o repartidor a través de aplicaciones o plataformas digitales?



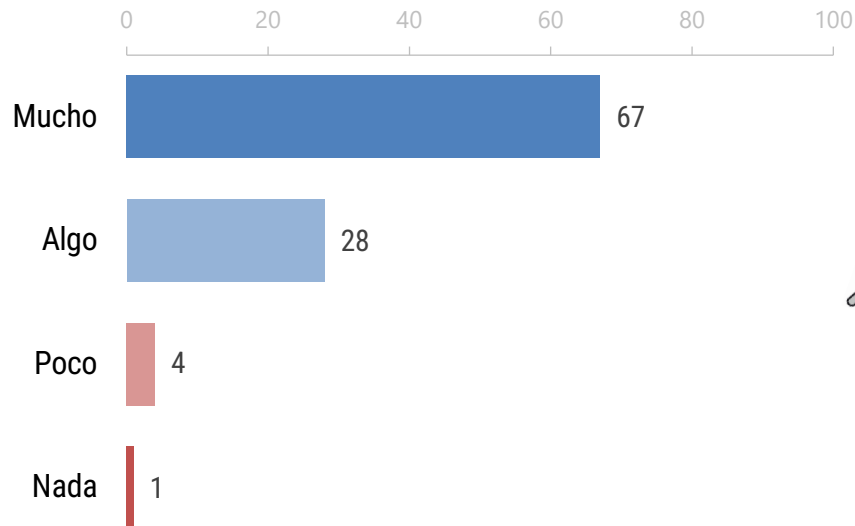
Durante el último año, 1 de cada 6 personas de 18 años o más ha considerado ser conductor o repartidor a través de aplicaciones o plataformas. Esto corresponde cerca de 16 millones de personas de 18 años o más.



CONDUCTORES Y REPARTIDORES

Independencia y flexibilidad

¿Cuánto valoras la independencia y flexibilidad que estás teniendo al generar ganancias a través de plataformas digitales?



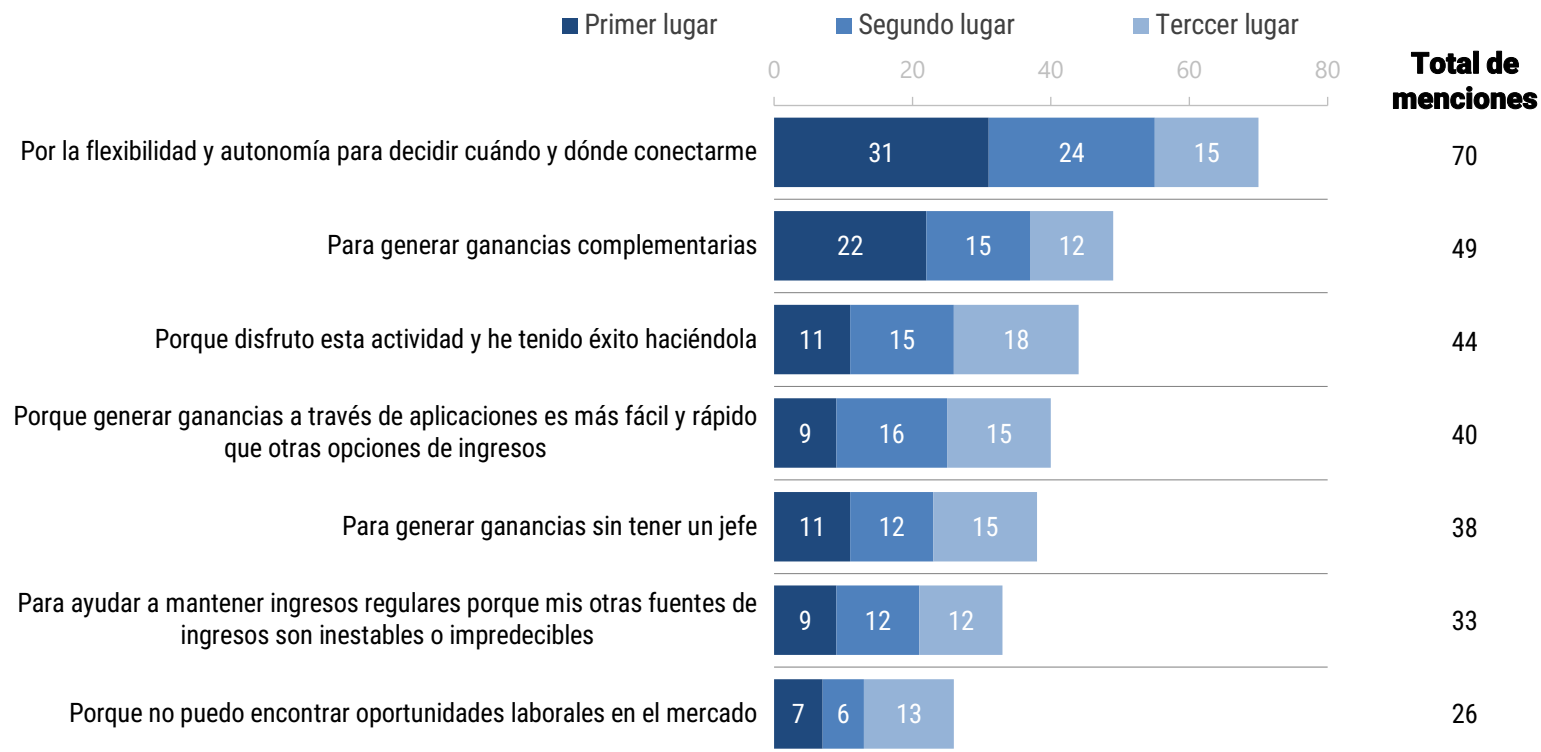
El 95% de los conductores y repartidores valora mucho o algo la independencia y flexibilidad que se tiene para generar ganancias.

Razones para registrarse como conductor(a) o repartidor(a)

¿Cuáles son las 3 razones principales por las que elegiste registrarte como conductor(a) o repartidor(a)?



Se observa que la razón principal para registrarse como conductor o repartidor fue la flexibilidad que este modelo ofrece, seguido por la oportunidad para generar ganancias complementarias.

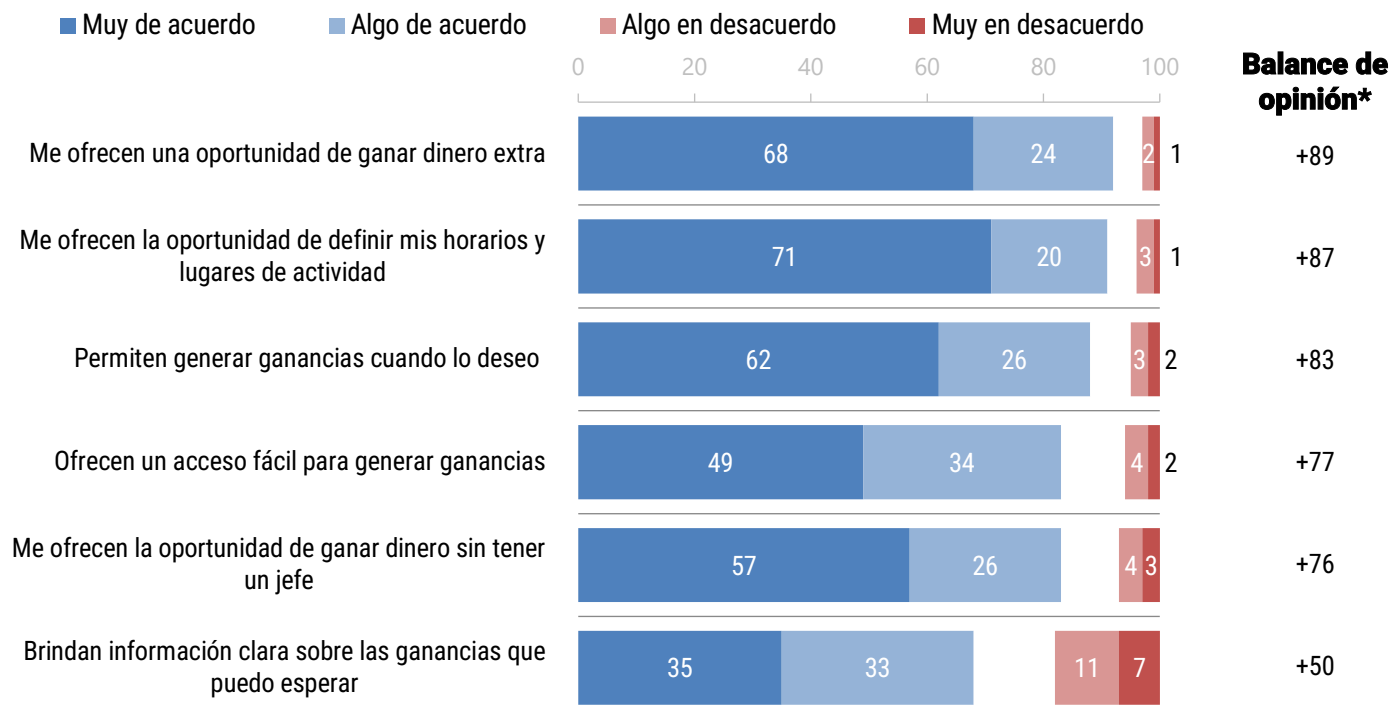


Beneficios de utilizar aplicaciones

Pensando en tu experiencia con las aplicaciones, ¿en qué medida estás de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones? ¿Muy de acuerdo, algo de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, algo en desacuerdo o muy en desacuerdo? Las plataformas digitales



Los beneficios que más destacan los conductores y repartidores son la oportunidad de ganar dinero extra, la oportunidad de definir horarios/lugares de actividad y poder generar ganancias cuando lo desean.

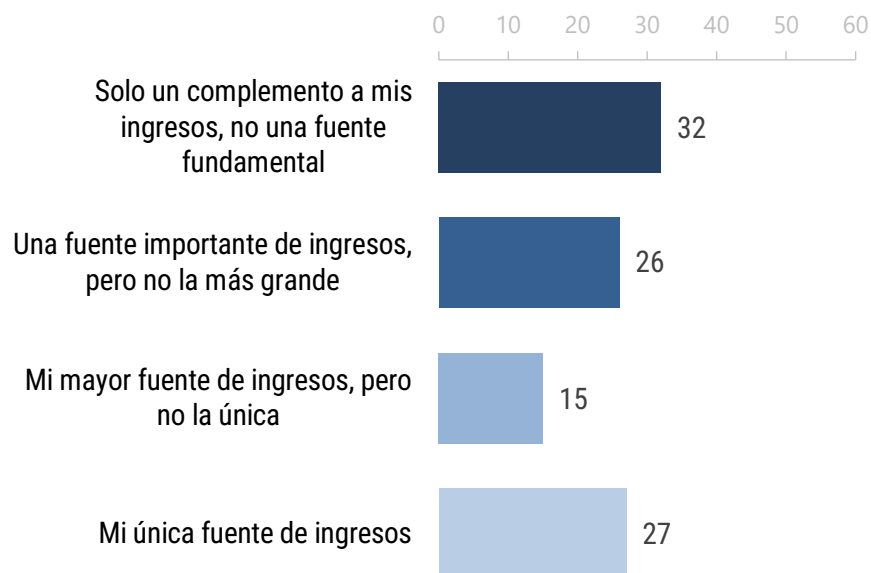


No se muestra % de "Ni de acuerdo ni en desacuerdo"

*"Muy/algo de acuerdo" menos "Muy/algo en desacuerdo"

Fuentes de ingreso

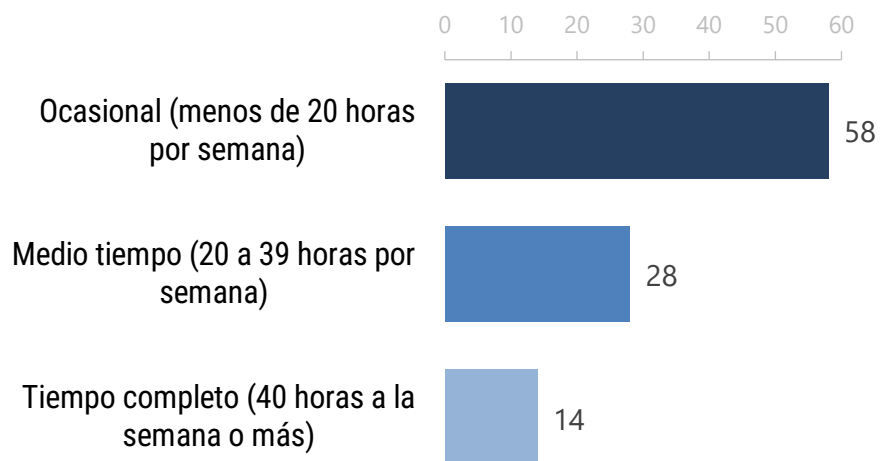
Para ti, generar ganancias a través de plataformas digitales es:



En cuanto a la encuesta a conductores y repartidores, se observa que para el 32% de los entrevistados, las ganancias generadas a través de plataformas digitales son solo un complemento a sus ingresos y no una fuente fundamental. En cambio, para el 27%, las aplicaciones son su única fuente de ingresos.

Tiempo de actividad en plataformas digitales

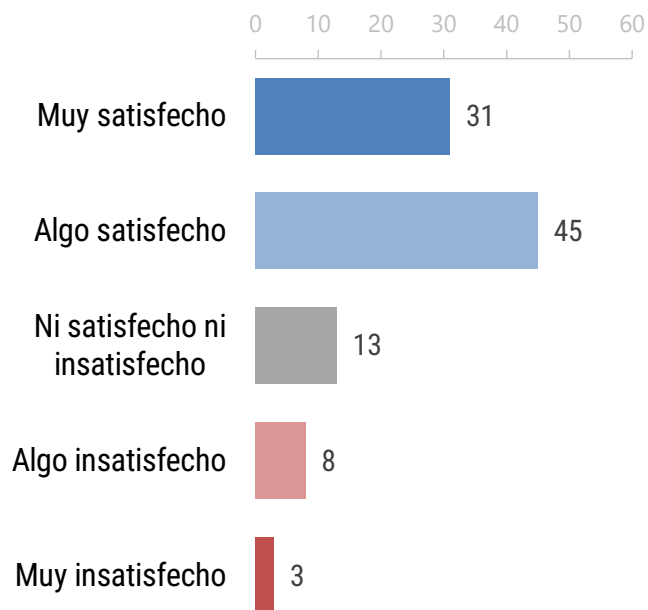
¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor tu tiempo de actividad en plataformas digitales?



6 de cada 10 entrevistados son conductores o repartidores ocasionales (menos de 20 horas de actividad por semana). Por otro lado, 3 de cada 10 son conductores o repartidores de medio tiempo (20 a 39 horas por semana). Solo un 14% utiliza las plataformas de tiempo completo.

Satisfacción con ganancias

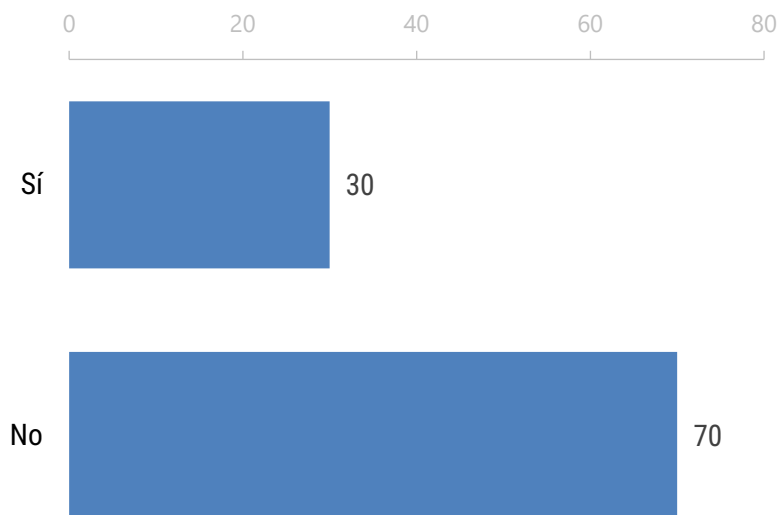
En general, ¿cuál es tu grado de satisfacción con la generación de ganancias a través de plataformas digitales?



Hay una buena aceptación a la forma en la que se generan ganancias a través de plataformas digitales. El 76% de los conductores y repartidores está muy o algo satisfecho con la generación de ganancias a través de plataformas digitales.

Cambio de ocupación

¿Dejaste tu última ocupación al comenzar a usar aplicaciones para generar ingresos?



De los conductores y repartidores, un 70% no dejó su última ocupación para empezar a utilizar aplicaciones digitales. Esto es consistente con otras preguntas que sugieren que las aplicaciones digitales pueden ser utilizadas como una actividad complementaria para generar ingresos.



REGULACIÓN LABORAL

Modalidades de trabajo

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de las siguientes posibles propuestas? ¿Muy de acuerdo, algo de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, algo en desacuerdo o muy en desacuerdo?

Propuesta 1

Los conductores/repartidores se convertirían en empleados de las plataformas digitales y recibirían beneficios del empleo, incluida seguridad social, salario fijo, participación en las utilidades y el derecho a negociar colectivamente. POR OTRO LADO, los conductores/repartidores estarían sujetos a las instrucciones de las plataformas respecto qué viajes aceptar, en qué zonas y en qué horarios de trabajo. No se podrían desempeñar las actividades de forma independiente y flexible tal como se hace ahora. Los conductores/repartidores pagarían impuestos adicionales.

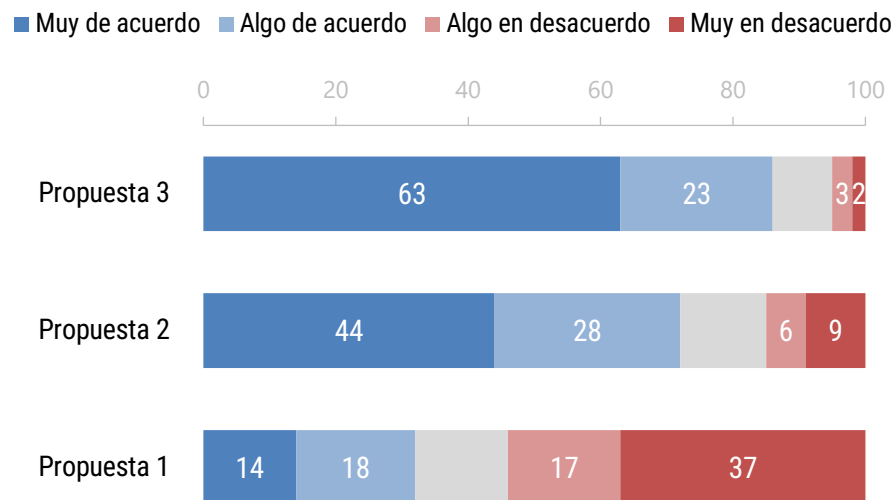
Propuesta 2

Las plataformas digitales darían contribuciones parciales para los costos de la seguridad social de los conductores/repartidores. Conductores/repartidores también pagarían contribuciones adicionales de sus ganancias para su seguridad social. Conductores/repartidores continuarían teniendo flexibilidad para decidir dónde, cuándo y cómo conectarse a las plataformas.

Propuesta 3

Se mantiene el modelo actual. Conductores/repartidores tienen independencia y flexibilidad para decidir dónde, cuándo y cómo conectarse a las plataformas digitales. Se generan ganancias de la misma manera en la que se está haciendo ahora.

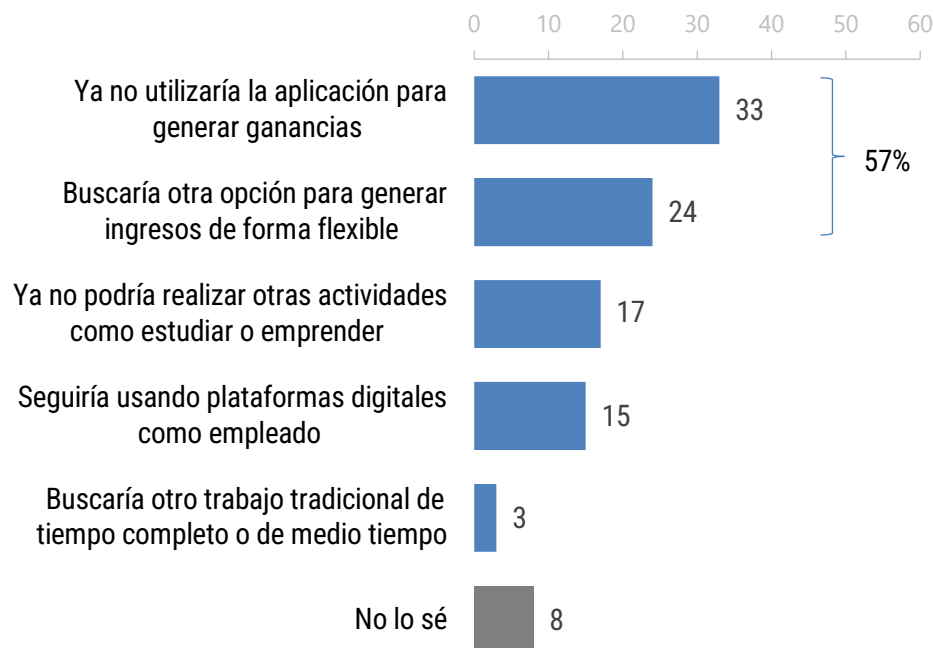
Se aleatorizó el orden en que se presentaron las propuestas mediante la programación del instrumento



La propuesta con mejor balance de opinión es la Propuesta 3 (mantener el modelo actual). Es importante destacar que la Propuesta 2 (dar contribuciones parciales) también tiene un balance positivo. Por último, la Propuesta 1 (convertir en empleados a los conductores y repartidores) es la única propuesta con un balance negativo (-22).

Consecuencias del escenario en el que se adopta la propuesta de reclasificación

Y en su caso, ¿qué pasaría si se adoptara la Propuesta 1*?

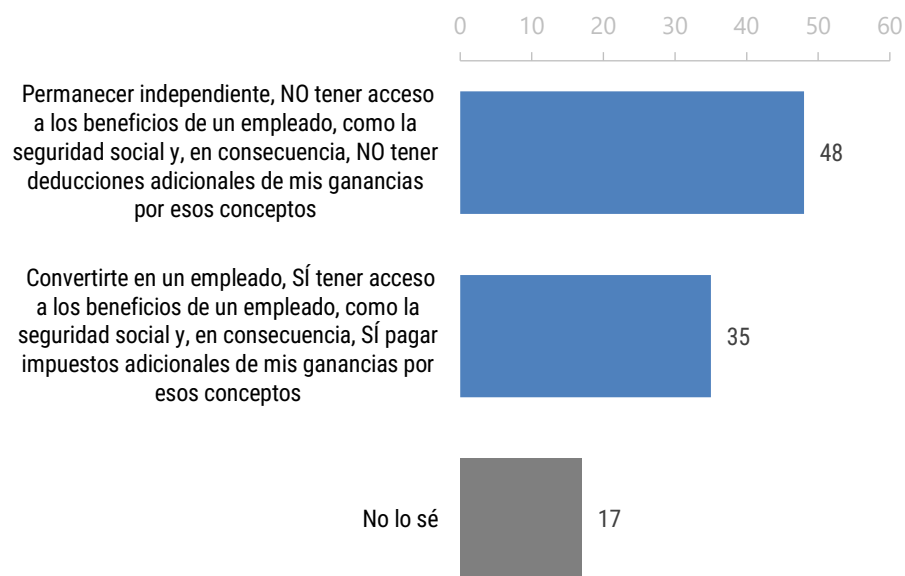


Si los entrevistados tuvieran que convertirse en empleados, el 33% dejaría de utilizar la aplicación digital. Por otro lado, un 24% buscaría otra opción de generar ingresos de forma flexible. Además, 3% buscaría otro trabajo tradicional de tiempo completo o de medio tiempo. En total, alrededor de 60% de los conductores y repartidores ya no usaría a las plataformas digitales para generar ingresos.

*La Propuesta 1 hace referencia a la propuesta de reclasificación, la cual implicaría que conductores/repartidores se vuelvan empleados de las plataformas digitales.

Preferencia sobre ser empleado

Pensando en cómo generas ganancias actualmente, ¿qué prefieres?



La opción más preferida para los entrevistados es permanecer independientes: 1 de cada 2 conductores y repartidores lo prefieren.