

**VIABILIDAD DE USO DE UNA APP COMO  
HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE  
SERVICIOS A DOMICILIOS A ESTABLECIMIENTOS QUE  
OFRECEN SERVICIOS GASTRONÓMICOS EN EL  
PUERTO DEL MUNICIPIO SABANAGRANDE –  
ATLÁNTICO**

**Evelio Luis Sanjuanelo Ospino**

Trabajo de Investigación como requisito para optar el título de Especialista en Ingeniería de  
Software

Tutor  
**Enrique Martelo López**

**2020**

## RESUMEN

Previo a la pandemia producida por el Covid19, el sector de la gastronomía, y según la revista Dinero “Estaba conformaban 700.000 trabajadores directos, en su mayoría mujeres, un (1) millón indirectos y otro millón se estimaba que lo movía la informalidad, que alcanza el 80% del sector a través de 73.000 establecimientos. Solo 17.000 son formales y se integran en franquicias, grupos, cadenas, restaurantes, panaderías, cafeterías y pastelerías.” (3) era uno de los sectores con buena proyección con respecto a los indicadores financieros que ayudaban a equilibrar la economía del país ya que se encuentra dentro de las políticas de la economía naranja abanderada por el estado colombiano.

“La virtualidad aparece ahora cómo el salvavidas del gremio gastronómico, aunque si bien es cierto que en Colombia la venta de comida a domicilio estaba ya bastante desarrollada, muchos restaurantes de gama alta no ofrecían esta posibilidad. La Covid-19 les obligo a reinventarse, como es el caso del restaurante franco-colombiano Sauvage. Victor Lanz, el chef francés, lo describe como "gastronómico, de tipo neobistro basado en la experiencia con el servicio, el ambiente, la atmósfera del lugar con cocina abierta. Y era comida al minuto, se cocinaba en el momento, se ensamblaba y se comía de una vez". Un tipo de servicio que según el chef solo se puede disfrutar sentado en el lugar. Pero después de dos meses de cierre, les tocó reinventarse.” (4) El sector gastronómico pudo visibilizar en la virtualidad un aliado estratégico para poder innovar y sacar sus negocios adelante, a través, del uso de las apps.

Es por ello por lo que nos cuestionamos:

¿Podemos adaptar a los establecimientos gastronómicos del puerto, del municipio de Sabanagrande – Atlántico a usar los servicios tecnológicos de una App para la gestión de domicilios y que ofrezcan estos servicios a sus clientes a través de esta plataforma?

El municipio de Sabanagrande – Atlántico, no es ajeno a la crisis financiera por la cual está atravesando todo el mundo, debido la pandemia del coronavirus, debido a que dicho municipio el servicio gastronómico que ofrecen los establecimientos comerciales asentados alrededor del Puerto de Rio es una de las principales fuentes de ingresos y de empleabilidad con cuenta.

Muchos de estos establecimientos gastronómicos disminuyeron notablemente sus ingresos al tener que cerrar sus puertas desde que el ministerio de protección social y de salud decretó

las políticas de salud pública para mitigar el número de contagios por parte del covid-19 y por consiguiente participando en la contribución de los índices de desempleo en el municipio, ya que se generó una reacción en cadena con los demás sectores que indirectamente o directamente contribuyen a la sostenibilidad económica de este sector, como lo es servicio transporte, específicamente las moto taxi, que es el medio de transporte más concurrente que utilizan los comensales para llegar al Puerto de Rio y poder disfrutar de la diversidad de los platos típicos de la región que ofrecen sus restaurantes.

Desde a mediados de junio del presente año, los restaurantes de Sabanagrande – Atlántico, al igual que muchos a nivel nacional, volvieron a reabrir sus puertas para la atención al público, pero esta vez conforme a los protocolos de bioseguridad establecidos en los decretos de orden municipal y nacional, con el objetivo de garantizar la salud y tranquilidad del cliente y de los trabajadores del restaurante. Pero que hasta el momento la reactivación económica no ha sido lo esperado y se estima según los propietarios de estos que dicha reactivación no será a corto plazo, razón por la cual los propietarios de los restaurantes junto con la administración municipal, han planteados estrategias para mitigar el impacto negativo de la economía del municipio, como por ejemplo: dar plazos en los pagos de los impuestos municipales con el objetivo de no sobrecargar con gastos administrativos a los establecimientos gastronómicos, pero como tal no son estrategias enfocadas a la reactivación económica, sino, para mitigar del impacto negativo que este pueda tener.

### **Antecedentes**

En Colombia existen cuatro Apps, que han presentado un alto indicador de crecimiento y que actualmente compiten por ingresar al mercado de las principales ciudades del país, que son: Domicilios.com, Rappi, I Food Colombia y Uber Eats; las cuales según en el artículo publicado por la revista Forbes.co en su sección de tecnología “El servicio a domicilio se volvió fundamental tras el coronavirus donde dan a conocer que las plataformas de

comercio electrónico han crecido en promedio 300% durante la pandemia por coronavirus (Covid-19), especialmente las entregas a domicilio, de insumos directos y hasta alimentos para mascotas” (2).

### **Objetivos:**

#### **- Objetivo General:**

Determinar la viabilidad de uso de una App que ofrezca los servicios de gestión de domicilios entre clientes y los establecimientos que ofrecen servicios gastronómicos en el puerto del municipio Sabanagrande - Atlántico.

#### **- Objetivos Específicos:**

- Determinar si los establecimientos pueden presupuestar una comisión por venta para la App.
- Validar la conectividad con servicios de ancha banda dentro de los establecimientos de comercio.
- Conocer la cantidad de domicilios realizados semanalmente en los establecimientos.
- Conocer si los establecimientos de comercio están familiarizados con herramientas tecnológicas como canal de comunicación para la prestación de servicios a domicilios.

### **Materiales y Métodos:**

En este capítulo se da a conocer el diseño metodológico utilizado en el desarrollo de la investigación, con lo cual se busca determinar la viabilidad de uso de una App que ofrezca los servicios de gestión de domicilios entre clientes y los establecimientos que ofrecen servicios gastronómicos en el puerto del municipio Sabanagrande - Atlántico.

#### **- Tipo de Investigación**

El estudio se halla enmarcado en una investigación de tipo cuantitativo.

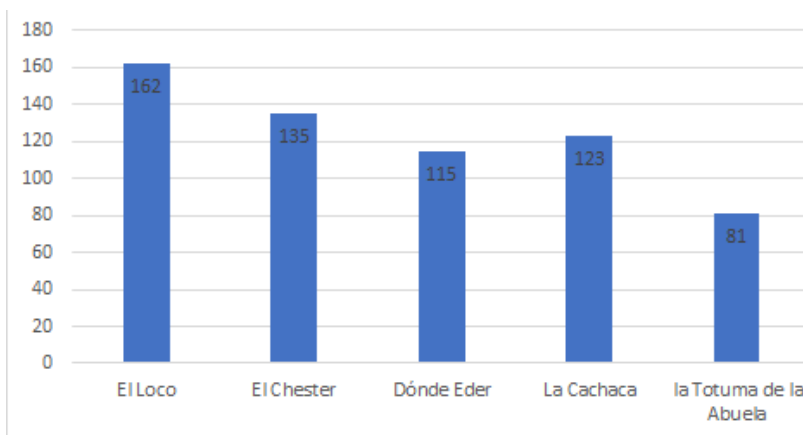
- **Método de Investigación**

Los métodos de investigación utilizados en este estudio son la encuesta y el análisis de datos.

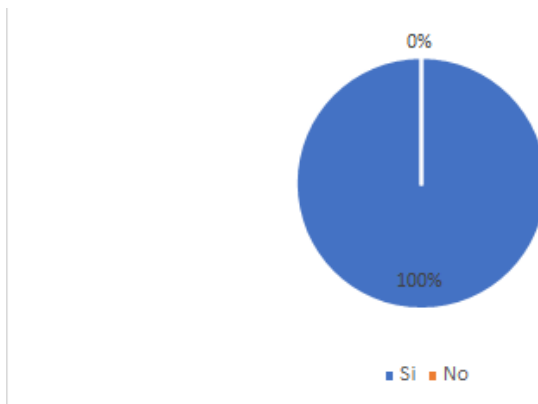
**Resultados:**

- Gráficas de la Encuesta - Preguntas

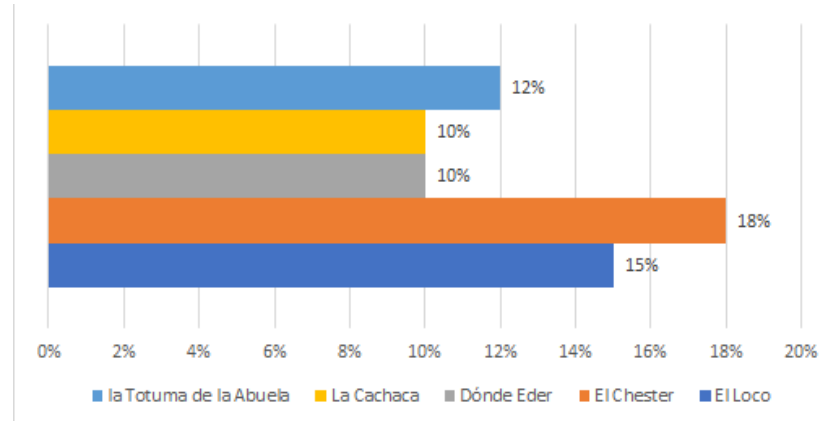
¿Cuántos domicilios realizan semanalmente?



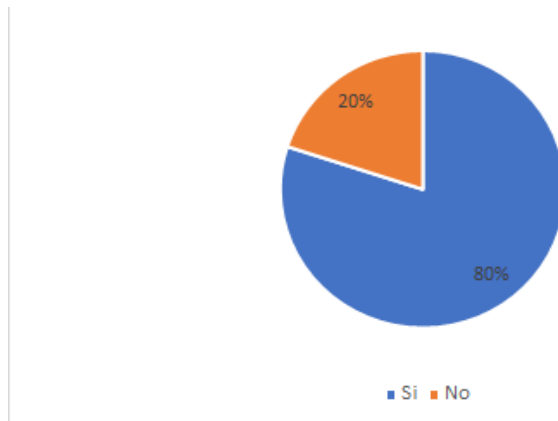
¿Manejas internet de banda ancha dentro del negocio?



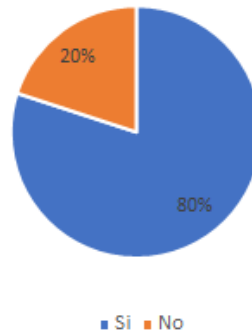
¿Cuál es el porcentaje de comisión que le brindas a intermediarios?



¿Conoces los aplicativos, Rappi y Ifood?



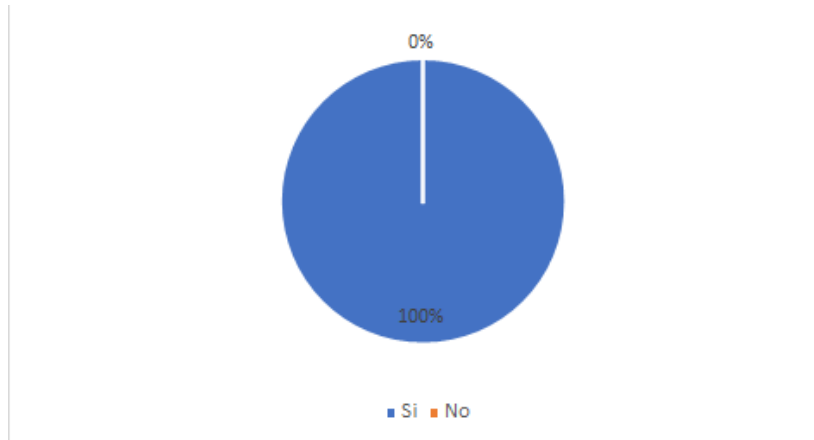
¿Tienes disponible para tu negocio un computador o Tablet?



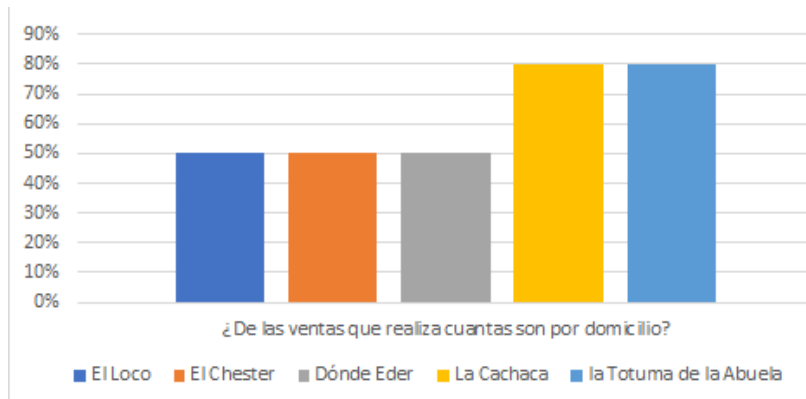
¿Usarías una App para ofrecer los servicios de tu restaurante?



¿Tiene servicio de domicilio en su restaurante?

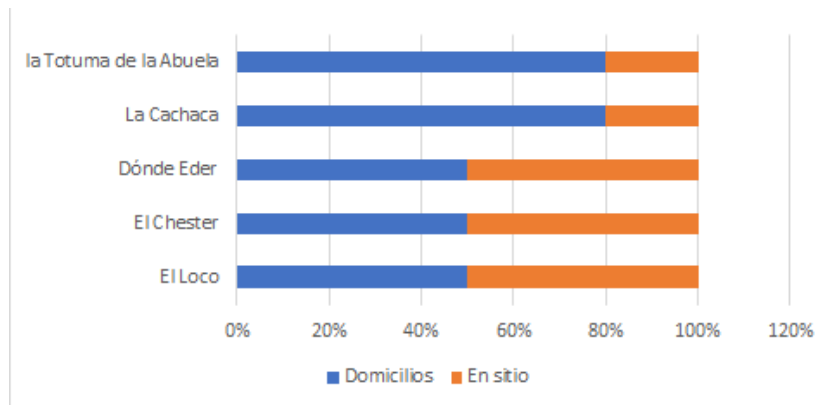


¿De las ventas que realiza cuantas son por domicilio?

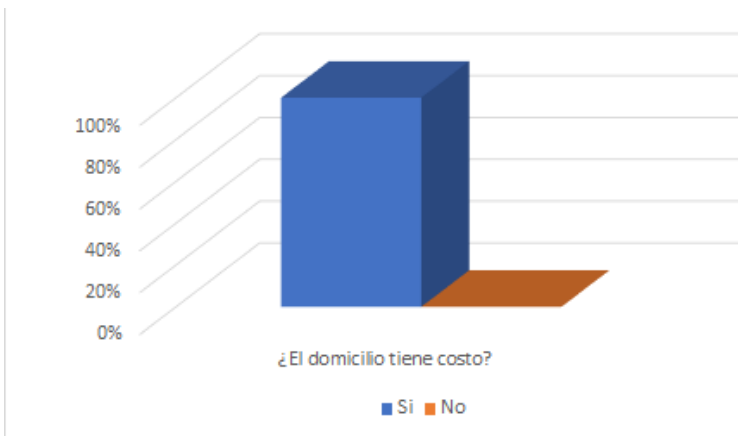




¿De las ventas que realiza cuantas son en sitio?



¿El domicilio tiene costo?



**Conclusiones:**

Podemos concluir con la investigación realizada que los restaurantes del sector se encuentran totalmente familiarizadas con este tipo de Apps, y a su vez, este tipo de plataformas en los municipios puede hacer un cambio de transformación digital, tal como ocurrió en las principales ciudades del país cuando empezaron estos proyectos de innovación. Teniendo como variante que hoy día los restaurantes están obligados a vender sus productos sin mantener personal en sus establecimientos, por lo que los domicilios se convierten en su principal aliado más por obligatoriedad que por opción. Esto también es posible debido los programas del gobierno (MINTIC) para brindar servicios de alta velocidad 100% en los municipios del atlántico, ya que la conectividad era uno de los principales problemas para iniciar este tipo de proyectos en estas zonas.

**Palabras clave:**

Restaurantes, Panaderías, Cafeterías, Pastelerías, Virtualidad, Pedidos a domicilio, Covid-19, Apps, Sabanagrande, Pandemia, Coronavirus, Domicilios, Apps de domicilios

## ABSTRACT

Prior to the pandemic produced by Covid19, the gastronomy sector, and according to Dinero magazine "There were 700,000 direct workers, mostly women, one (1) million indirect workers and another million was estimated to be driven by informality, which it reaches 80% of the sector through 73,000 establishments. Only 17,000 are formal and are integrated into franchises, groups, chains, restaurants, bakeries, coffee shops and patisseries. " (3) was one of the sectors with a good projection with respect to financial indicators that helped balance the country's economy since it is within the policies of the orange economy championed by the Colombian state.

"Virtuality now appears as the lifeline of the gastronomic union, although although it is true that in Colombia the sale of food at home was already quite developed, many high-end restaurants did not offer this possibility. Covid-19 forced them to reinvent themselves, as is the case with the Franco-Colombian restaurant Sauvage. Victor Lanz, the French chef, describes it as "gastronomic, neobistro type based on the experience with the service, the atmosphere, the atmosphere of the place with open kitchen. And it was food to the minute, it was cooked at the moment, it was assembled and it was eaten at once. " A type of service that according to the chef can only be enjoyed sitting on the spot. But after two months of closure, they had to reinvent themselves. " (4) The gastronomic sector was able to visualize in virtuality a strategic ally to be able to innovate and take their businesses forward, through the use of apps.

### **That is why we question ourselves:**

Can we adapt the gastronomic establishments of the port, of the municipality of Sabanagrande - Atlántico to use the technological services of an App for the management of deliveries and to offer these services to their clients through this platform?

The municipality of Sabanagrande - Atlántico is no stranger to the financial crisis that the whole world is going through, due to the coronavirus pandemic, due to the fact that said

municipality the gastronomic service offered by commercial establishments located around the Port of Rio is a of the main sources of income and employability with an account.

Many of these gastronomic establishments significantly decreased their income as they had to close their doors since the Ministry of Social Protection and Health decreed

public health policies to mitigate the number of infections by covid-19 and therefore participating in the contribution of unemployment rates in the municipality, since a chain reaction was generated with the other sectors that indirectly or directly contribute to the economic sustainability of this sector, such as transport service, specifically motorcycle taxis, which is the most common means of transport used by diners to get to the Port of Rio and be able to enjoy the diversity of the typical dishes of the region offered by their restaurants.

Since mid-June of this year, the restaurants of Sabanagrande - Atlántico, like many nationwide, have reopened their doors to serve the public, but this time in accordance with the biosecurity protocols established in the ordinances municipal and national, with the aim of guaranteeing the health and tranquility of the client and the restaurant workers. But that until now the economic reactivation has not been what was expected and it is estimated according to the owners of these that said reactivation will not be in the short term, which is why the owners of the restaurants together with the municipal administration have proposed strategies to mitigate the negative impact of the municipality's economy, such as: giving deadlines in the payment of municipal taxes in order not to overload the gastronomic establishments with administrative expenses, but as such they are not strategies focused on economic reactivation, but, to mitigate the negative impact that this may have.

### **Background:**

In Colombia there are four Apps, which have presented a high growth indicator and are currently competing to enter the market of the main cities of the country, which are: Domicilios.com, Rappi, I Food Colombia and Uber Eats; which according to the article published by Forbes.co magazine in its technology section "Home service became essential

after the coronavirus, where they report that electronic commerce platforms have grown on average 300% during the coronavirus pandemic (Covid-19), especially home deliveries, direct supplies and even pet food ”(2).

### **Objective:**

#### **- Specific Objectives:**

- Determine if establishments can budget a commission per sale for the App.
- Validate connectivity with broadband services within commercial establishments.
- Know the number of deliveries made weekly in the establishments.
- Know if the commercial establishments are familiar with technological tools as a communication channel for the provision of delivery services.

### **Materials and Methods:**

This chapter presents the methodological design used in the development of the research, which seeks to determine the viability of using an App that offers delivery management services between clients and establishments that offer gastronomic services in the port of the municipality Sabanagrande – Atlántico

#### **- Investigation Type**

The study is framed in a quantitative research

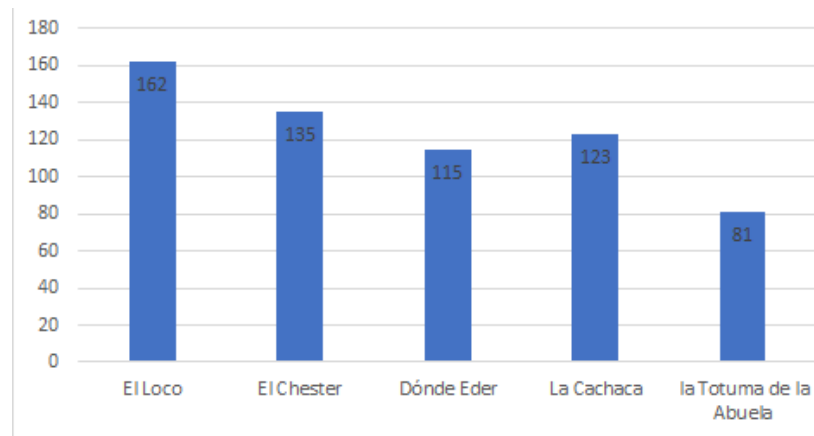
#### **- Investigation Method**

The research methods used in this study are the survey and data analysis

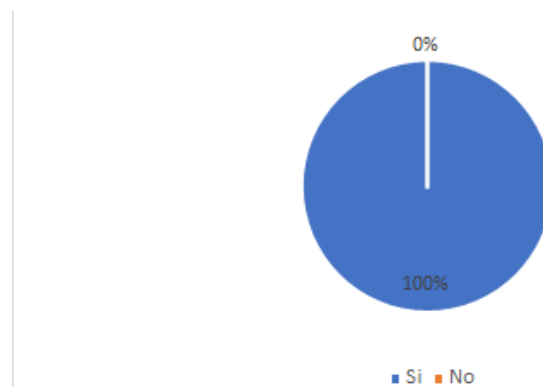
**Results:**

- **Survey Graphs - Questions**

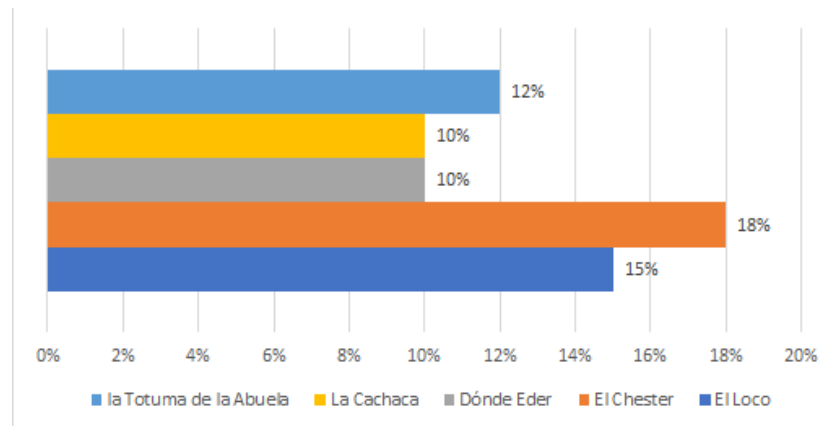
How many deliveries do you make weekly?



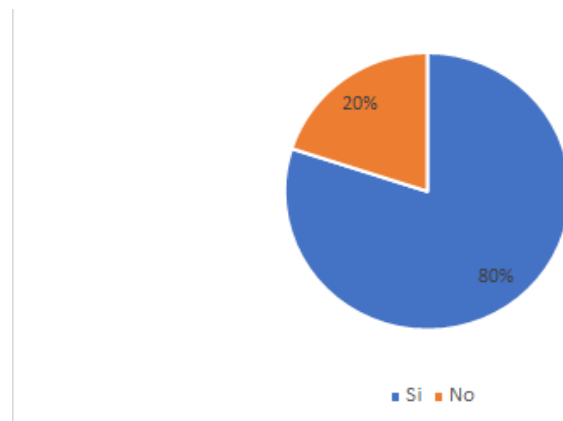
You have broadband internet within the business?



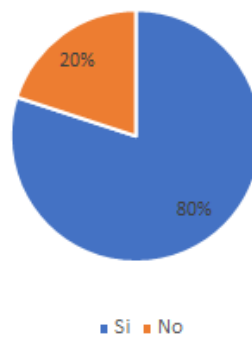
What is the percentage of commission that you give to external sellers?



Do you know the applications, Rappi and Ifood??



You have a computer or tablet available in your restaurant?

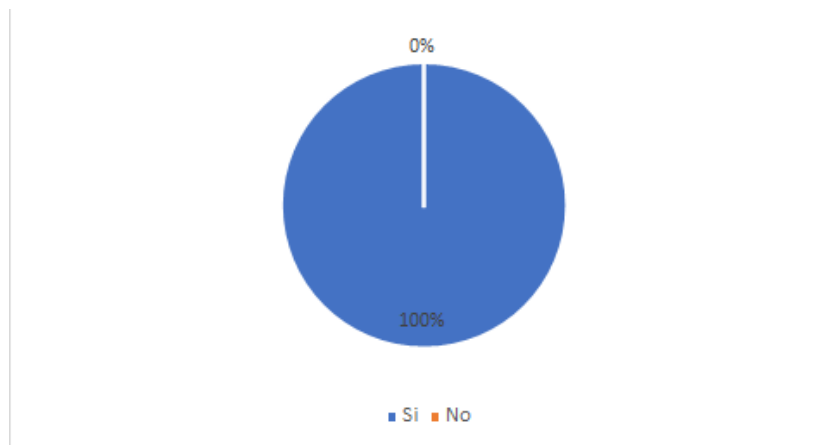


You would use an App to offer the services of your restaurant?

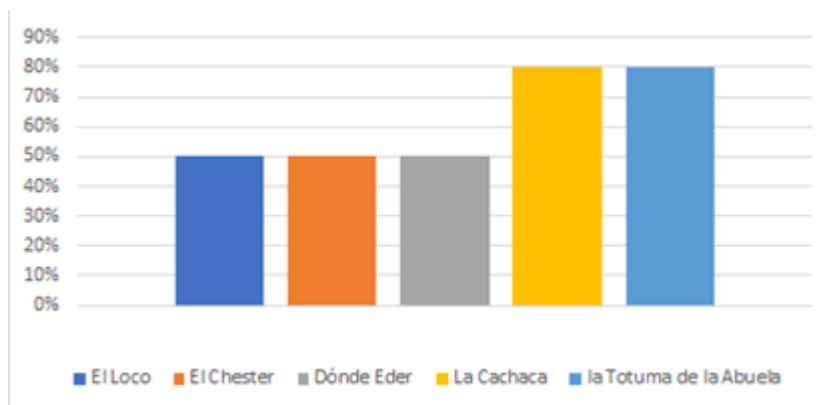




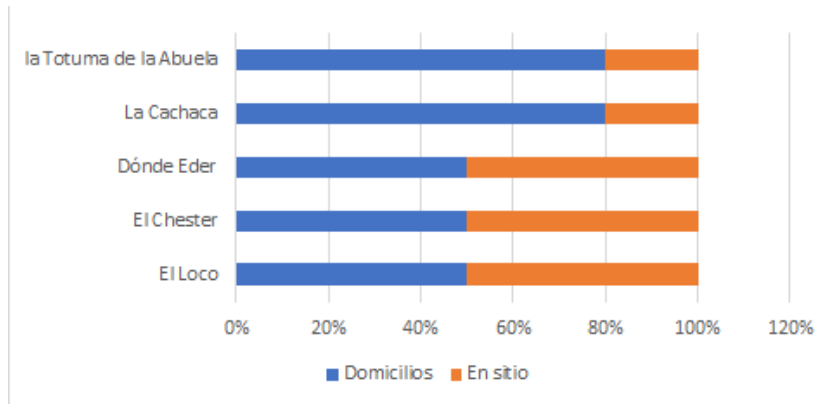
Do you have delivery service at your restaurant?



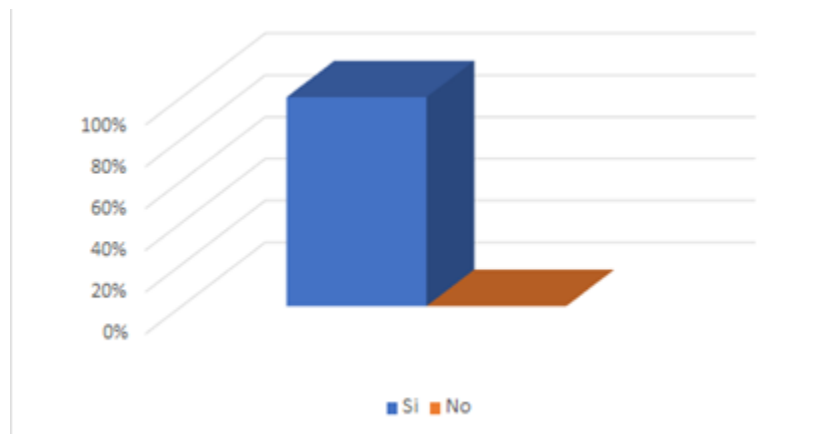
Of the sales you make, how many are per deliveries?



Of the sales you make, how many are in the restaurant?



Does delivery have a cost?



**Conclusions:**

We can conclude with the research carried out that the restaurants in the sector are fully familiar with this type of Apps, and in turn, this type of platform in the municipalities can make a change of digital transformation, as happened in the main cities of the country when these innovation projects started. Taking as a variant that nowadays restaurants are obliged to sell their products without having staff in their establishments, so deliveries become their main ally more by obligation than by option. This is also possible due to government programs (MINTIC) to provide 100% high-speed services in the municipalities of the Atlantic, since connectivity was one of the main problems to start this type of projects in these areas.

**KeyWords:**

Restaurants, Bakeries, Cafes, Pastry shops, Virtuality, delivery service, Covid-19, Apps, Sabanagrande, Pandemic, Coronavirus, Deliveries, Delivery Apps

## REFERENCIAS - REFERENCES

- (1) <https://www.institucionalcolombia.com/top-de-las-4-mejores-aplicaciones-para-pedir-comida-a-domicilio-en-colombia/>
- (2) <https://forbes.co/2020/05/29/tecnologia/el-servicio-a-domicilio-se-volvio-fundamental-tras-el-coronavirus/>
- (3) <https://www.dinero.com/empresas/articulo/restaurantes-en-colombia-y-el-impacto-de-la-cuarentena/287316>
- (4) <https://www.france24.com/es/20200606-lucha-restaurantes-crisis-covid19-colombia>
- (5) <https://www.informeticplus.com/que-es-una-app>
- (6) <https://www.factoriacreativabarcelona.es/blog/ventajas-y-desventajas-de-las-aplicaciones-moviles/>
- (7) <https://blog.agendize.com/es-mx/aplicacion-movil-ventajas-y-desventajas>
- (8) <https://www.larepublica.co/internet-economy/estas-son-las-aplicaciones-de-domicilios-mas-usadas-en-medio-de-las-cuarentenas-3035947>
- (9) <https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-cuantitativos/>