



→ RADIOGRAFÍA DEL SECTOR DE LA RESTAURACIÓN EN ESPAÑA

Informe 2024

0

→ Índice

1 Contexto e introducción.....	3
2 ¿Qué opinan los restauradores españoles?	4
3 Conclusiones.....	7
4 Metodología	8



1

→ Contexto e introducción

[Square](#) presenta la segunda edición de su estudio Radiografía del sector de la restauración en España. El presente informe analiza cómo las empresas del sector se están adaptando al actual contexto económico, así como a las tendencias que prometen ser cruciales durante el nuevo año.

En 2023 los restaurantes, bares y cafeterías en España continuaron recuperándose del impacto económico que dejó la pandemia, lo que ha supuesto una vuelta gradual hacia la normalidad, con un crecimiento del PIB del 2,5%, según los [datos](#) adelantados de la contabilidad nacional del Instituto Nacional de Estadística (INE). Además, la [Comisión Europea](#) prevé un crecimiento moderado (1,7%) de la economía española en 2024. Sin embargo, a pesar de lo positivo de estas cifras, el escenario para las pequeñas y medianas empresas (pymes) españolas no deja de ser desafiante. Y es que, según los últimos [datos](#) del Indicador CEPYME sobre la Situación de las Pymes Españolas, la productividad de este tipo de negocios registró una caída durante tres trimestres consecutivos en 2023, lo que se traduce en mayores costes y menor rentabilidad. De hecho, el esfuerzo financiero de las pymes se multiplicó por 2,5 en tan solo un año y los costes laborales encadenaron nueve trimestres consecutivos con incrementos interanuales de al menos el 5%, lo que no sucedía desde hace casi 30 años.

Hay que ser precavidos, por tanto, al valorar la situación del sector, si bien es cierto que en 2022 el *foodservice* español ya superaba los valores prepandemia en cuanto a facturación y en 2023 continuó creciendo hasta alcanzar los 41.100 millones de euros. Un aumento que sitúa a España como el país europeo con mejor evolución, según el [Observatorio 2023 de la Restauración de Marca](#) elaborado por Marcas de Restauración, CIRCANA y KPMG en España. Asimismo, el mismo estudio afirma que ante el impacto de la inflación, el consumidor ha desarrollado sus propias medidas de ajuste, por lo que se hace imprescindible que los restauradores sepan adaptarse a la nueva realidad del sector.

En este contexto, una vez más, la tecnología se erige como un aliado crucial para ayudar a los negocios de restauración a mejorar su productividad y rentabilidad. La automatización de procesos mecánicos es lo que va a permitir a los empresarios del sector que su equipo pueda centrarse en labores realmente clave que eleven la experiencia del cliente y contribuyan a su fidelización. Esto será lo que, a su vez, les permitirá hacer crecer sus negocios.



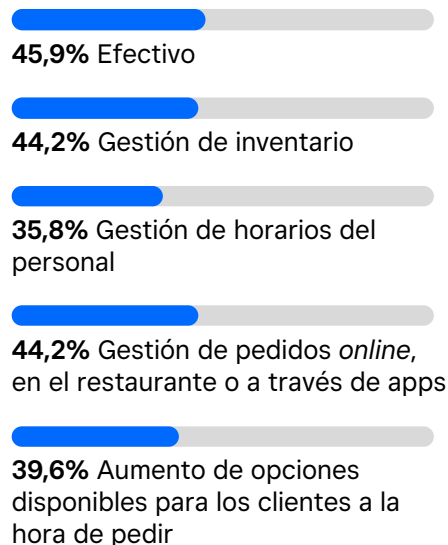
*“El sector de la restauración continúa incrementando sus cifras y eso es, sin duda, una magnífica señal. Ahora bien, no debemos desviar la atención de los retos que afronta el sector, no solo relativos a los cambios en los hábitos de consumo de los españoles, sino también a los vinculados a la productividad y rentabilidad del propio negocio”, afirma **Gonzalo Sáenz, Director de ventas de Square en España.***

“En Square proporcionamos un ecosistema integrado de soluciones que permite optimizar la gestión de bares, cafeterías y restaurantes. Y es que, es importante que estos negocios se apoyen en la tecnología, y más concretamente en la automatización, para liberar de tareas mecánicas a los empleados y mejorar su rendimiento en otras labores, así como para hacer crecer la empresa y aumentar los beneficios. Además, estudios como este nos permiten comprender todavía mejor la realidad de un sector cambiante para asesorar adecuadamente a los empresarios en cuanto a necesidades, preferencias y expectativas del consumidor”.

2

→ ¿Qué opinan los restauradores españoles?

El interés por la automatización de tareas cuando el personal es limitado crece entre los restauradores españoles respecto a 2022. Este incremento de la popularidad es muy notable en algunas áreas como la gestión de reservas (45,9%), con un crecimiento de más de 15 puntos porcentuales, y la gestión de los pedidos, ya sean *online*, en el restaurante o a través de aplicaciones de reparto a domicilio (44,2%), con un aumento de casi 4 puntos porcentuales respecto a 2022. No obstante, otras tareas como la gestión del inventario en tiempo real (44,2%), el aumento de las opciones disponibles para clientes a la hora de pedir (39,6%) o la gestión de los horarios del personal (35,8%) también despiertan el interés de los empresarios de la restauración.





La creencia popular sobre el alto coste de la tecnología (53,7%) sigue siendo el principal impedimento a la hora de integrar nuevas herramientas de automatización que permitan al negocio gestionar mejor sus operaciones. Además, los propietarios de negocios de restauración también destacan: el no saber si los clientes aceptarían esta nueva tecnología (42,4%), el miedo a los fallos o problemas tecnológicos (37,8%) y el desconocimiento de las nuevas herramientas tecnológicas (36%).

El 83,2% de los propietarios de restaurantes, cafeterías y bares en España estima que una mayor automatización de las operaciones internas permitiría a su personal centrarse en tareas más importantes para la empresa. Esto supone un aumento de la confianza en estas herramientas de automatización de más de 7 puntos porcentuales respecto a los datos de 2022.

Entre los métodos de pago más ofrecidos por los establecimientos de restauración destacan las apps de cartera digital como Apple Pay, Google Pay o Samsung Pay (53,9%), que se sitúan ya en tercera posición, con un aumento de más de 11 puntos porcentuales respecto a 2022. Estas aplicaciones siguen ganando terreno a otras opciones más tradicionales como el pago en efectivo, ofrecido por 9 de cada 10 negocios, o el pago con tarjeta -ya sea tradicional, 73,5%, o *contactless*, 59,8%. Igualmente, cada día más establecimientos ofrecen otras opciones novedosas como el pago a través de código QR (22,6%). Además, en España, 3 de cada 10 restaurantes ofrecen pago con vales o tarjeta restaurante.

Siete de cada diez restauradores españoles ofrece la posibilidad de hacer un pedido en su restaurante, cafetería o bar a través de canales *online* o basados en apps.



83,2%

de los propietarios de restaurantes, cafeterías y bares en España estima que una mayor automatización de las operaciones internas permitiría a su personal centrarse en tareas más importantes para la empresa

DATO CURIOSO

Según el informe Radiografía del consumo en España elaborado por Square: *"El 63,6% de los consumidores españoles prefiere pedir comida a domicilio a través del propio restaurante, ya sea por teléfono, web o app, antes que a través de una aplicación de terceros"*



64%

de los restaurantes españoles afirman tener hasta 10 mesas al mes que, tras reservar, no se presentan

Al ser preguntados por si les preocupa que su negocio sobreviva al próximo año, tan solo el 14,5% de los restauradores afirmó no estar preocupado, mientras que para el 33,7% es una gran preocupación.

Entre los principales retos que los restauradores esperan afrontar durante los próximos 12 meses destacan: hacer frente a los costes de funcionamiento del negocio (63,6%), fidelizar a los clientes (52,5%), encontrar y retener empleados bien formados (48,5%), mantener el contacto con los clientes (44%) y conseguir proveedores fiables y de calidad (42,8%).

El 64% de los restaurantes españoles afirman tener hasta 10 mesas al mes que, tras reservar, no se presentan, mientras que el 24,4% asegura que esta cifra supera las 10 mesas. Como consecuencia de esta mala práctica, el 28,5% afirma aplicar ya un cargo a las reservas para tratar de paliarla. No obstante, el 40,4% asegura que comenzará a aplicarlo a lo largo del año.

El 65,9% de los restauradores afirma que la sostenibilidad es un pilar muy importante para su negocio y asegura ofrecer productos responsables con el medioambiente.

63,6% Hacer frente a los costes de funcionamiento del negocio

48,5% Encontrar y retener empleados bien formados

42,8% Conseguir proveedores fiables y de calidad

52,5% Fidelizar a los clientes

44% Mantener el contacto con los clientes



Nueve de cada diez consumidores españoles afirman valorar el compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad a la hora de escoger tanto un comercio, como un centro de belleza y cuidado personal, o un restaurante. Además, el 11,5% de los encuestados solo acude a locales que cumplan con estas características.

→ Conclusiones

En 2024, la tecnología estará muy presente en los restaurantes, bares y cafeterías españolas, ya sea monitorizando la gestión de reservas y el inventario en tiempo real, optimizando la gestión de pedidos o gestionando los horarios de la plantilla. **El interés por estas herramientas** ha crecido en el último año y medio, y promete aumentar la rentabilidad de los negocios.

Cabe destacar que España se encuentra en un escenario donde **los costes no cesan en su ascenso**, por lo que **será clave aumentar la eficiencia en la gestión** y el cumplimiento de los pedidos con la tecnología adecuada, es decir, **centralizando los pedidos en una única herramienta**, como por ejemplo, el TPV.

Asimismo, reducir costes y encontrar proveedores fiables y de calidad son dos de los principales retos que señalan los restauradores encuestados. En este sentido, un software que permita la elaboración de informes procesables y fáciles de interpretar será de gran ayuda para tomar mejores decisiones a la hora de elaborar menús y analizar la rentabilidad de determinados platos.

De la misma manera, el estudio refleja que un alto porcentaje de los restauradores que todavía no han integrado en sus negocios herramientas de automatización afirman que la principal razón es el coste que conlleva. Así, las **soluciones modulares** que ofrecen a los propietarios del sector de la restauración la posibilidad de añadir nuevas herramientas según la evolución y las emergentes necesidades del negocio **se convertirá en un gran aliado para estos negocios**.

Por otro lado, las soluciones **intuitivas y fáciles de manejar**, tanto por el personal experimentado como por las nuevas incorporaciones al sector de la hostelería, deberán ser la norma **en un escenario de escasez de mano de obra y con gran rotación de empleados**.

Igualmente, una vez más, los restauradores continúan innovando estratégicamente para consolidar la confianza de sus clientes, atendiendo sus nuevas necesidades y rutinas de consumo. En respuesta a las demandas de los clientes, **cada vez más establecimientos ofrecen una mayor variedad de métodos de pago**, incluyendo aplicaciones de cartera digital, que se han vuelto comunes en más de la mitad de los establecimientos de restauración españoles.

Por último, los resultados del estudio apuntan a que **una de las tendencias principales de este año será la aplicación de cargos sobre las reservas para evitar perder tiempo y dinero con los clientes no-show**. Este tipo de cliente, que reserva mesa y, sin previo aviso, no acude a su cita está provocando consecuencias no solo económicas sino también logísticas para, prácticamente, 9 de cada 10 restauradores. Además, cabe remarcar la **creciente conciencia medioambiental** de los consumidores y, consecuentemente, también de los restauradores, para los que la sostenibilidad, cada día más, constituye un pilar fundamental de su negocio.



4

→ Metodología

El estudio Radiografía del sector de la restauración en España ha sido realizado por Square con el soporte de Cint, la compañía líder a nivel mundial en software tecnológico de investigación de mercados, entre una muestra representativa de más de 500 propietarios españoles mayores de edad de negocios vinculados al sector de la restauración durante el primer trimestre de 2024.



CONTACTO DE PRENSA

ONA PR

Ana Mohamed | Marc Moreno

square@onapr.es

627 372 924



Square facilita el comercio y los servicios financieros y los hace accesibles gracias a su ecosistema integrado de soluciones comerciales. Square ofrece un software específicamente diseñado para gestionar operaciones complejas en restaurantes, comercios y negocios de servicios profesionales; herramientas versátiles de comercio electrónico; servicios financieros y productos de banca integrados; pagos a plazos con Afterpay; funciones de gestión de personal y nóminas y mucho más – todo ello combinado para ahorrar tiempo y esfuerzo a los vendedores. Millones de empresarios y autónomos alrededor del mundo confían en la tecnología de Square para impulsar sus negocios y hacer crecer sus ingresos. Consulta más información en www.squareup.com

Squareup International Limited, operando bajo la marca Square, es una entidad autorizada y sujeta a la supervisión del Banco Central de Irlanda.