

Digitalización de la Hostelería



HOSTELERÍA DE ESPAÑA



MAHOU SANMIGUEL



Junio 2024



The better the question. The better the answer.
The better the world works.



Índice de contenidos

Sección del apartado

Nº de página

01.	Grandes reflexiones	03
02.	Contexto de la Hostelería en España	05
03.	Introducción al estudio y perfilado	10
04.	Barreras y motivos para digitalizarse	16
05.	Digitalización en la Hostelería	24
06.	Herramientas digitales	38
07.	Programa Kit Digital	46
08.	Conclusiones	51
09.	Ficha resumen por tipología de servicio	56
10.	Detalle por Comunidad Autónoma	62



01.

Grandes reflexiones



La hostelería se encuentra en un proceso de transformación donde la digitalización será un factor que marcará la diferencia...

Los hosteleros han perdido el miedo a digitalizarse e impulsar el negocio

Los hosteleros se declaran capaces para adaptarse a las nuevas tecnologías, las barreras que se encuentran para la digitalización se encuentran relacionadas con temas económicos.

Entre el 30 y 40% les gustaría invertir en una app, sistemas digitales de toma de comandos y herramientas para medir la satisfacción de sus clientes

Gracias a ello, han llegado a más clientes, se adaptan y reducen los costes

Aquellos hosteleros que ya se han digitalizado aseguran que esto les ha ayudado a promocionar su negocio, aumentar ventas y mejorar los márgenes operativos.

Además, el 85% de los encuestados considera que la digitalización es importante para afrontar los desafíos actuales de sus negocios

Por ello, se prevé que la inversión en digitalización sea cada vez mayor

El 74% de los hosteleros está realizando inversiones en tecnología y declara que lo seguirá haciendo en el corto plazo, principalmente en herramientas de publicidad y promoción online.

Además, respecto del año 2021, hay un 20% de hosteleros con mayor grado de digitalización

Y, mientras que Horeca organizada y los alojamientos lideran el cambio

Casi el 70% de cadenas, franquicias o grupos organizados utiliza software avanzado en sus locales y han abandonado el uso de cajas registradoras tradicionales, que sigue siendo el método preferencial para el hostelero independiente.

Por su parte, los hoteles de alta gama, en su categoría, lideran la transformación

Todavía se percibe resistencia a lo digital, y necesidad de asesoramiento

No obstante, sigue habiendo un gran desconocimiento sobre los beneficios, las utilidades de las nuevas tecnologías, y las ayudas para la digitalización, como el *Kit digital*.

Adaptar las soluciones digitales al tipo de servicio y capacitar al hostelero potenciará el desarrollo de la digitalización

La solución a estas barreras es la integración de lo digital y presencial

Los hosteleros siguen prefiriendo el contacto personal y temen que este se pierda si adoptan nuevas tecnologías en su negocio.

El 40% de los hosteleros que ha dejado de utilizar herramientas digitales en su negocio lo ha hecho porque su gestión le resultaba compleja y por falta de tiempo para abordarlo

02.

Contexto de la Hostelería en España



Impacto Económico



La hostelería española está compuesta por más de **300** mil puntos de venta



El sector dota de **1,76** millones de puestos de trabajos



Supone una aportación al PIB nacional del **6%**



Presenta un volumen de **122.862** millones de euros



La hostelería muestra síntomas de recuperación, tras haber sufrido el impacto de la pandemia en sus ventas...



Facturación media



Incrementa un 11%
respecto al año anterior



Media de trabajadores



Asciende a 90.000 personas en comparación con el año 2022



Previsión de crecimiento 2024



+4% en el sector de la hostelería

Impacto Social

La hostelería es una parte **imprescindible** de la forma de ser y vivir de los españoles

Se ha comprobado que la hostelería en España además de ser uno de los principales atractivos turísticos, contribuye a los españoles:

- Favoreciendo las relaciones sociales
- Evitando el aislamiento y la soledad
- Aportando sensación de seguridad a los entornos
- Promoviendo la integración social

Sólo el

0,3%

de la población de nuestro país habita en un municipio en el que no hay establecimientos de hostelería en las proximidades de sus hogares



Este estudio tiene como objetivo proporcionar una visión integral de la hostelería en España, con un enfoque centrado en la digitalización del sector y las oportunidades del mismo

La digitalización en el sector hostelero es un componente clave para lograr optimizar la adaptación a las fluctuaciones de la demanda y mejorar significativamente la experiencia del cliente

1 Los hosteleros son cada vez más digitales

2 Las formas de comunicación, reservas, pagos, etc. tienden hacia un futuro a través de canales digitales



Transformación digital



Mayor **eficiencia** de los procesos de gestión



Mejora directa de la **calidad** del servicio

La digitalización no es una tendencia pasajera, sino que supone un **factor esencial para avanzar hacia un futuro más prometedor**. Por ello, teniendo en cuenta el contexto actual de la hostelería, queremos entender cuál es el grado de avance en la digitalización del sector.

03.

Introducción al estudio y perfilado



Estudio ConectadHos



Objetivos

- Conocer el **valor e importancia** que le dan los hosteleros a la digitalización
- Estudiar las **motivaciones** que les puedan impulsar hacia el proceso de digitalización
- Conocer los **tipos de sistemas de gestión y registro** que utilizan
- Entender cuáles son los **principales retos** a los que se enfrentan sus negocios y su conocimiento acerca de iniciativas que podrían ayudarles a resolverlos
- Comprender la **inversión que desean realizar** para prepararse tanto para el presente como para el futuro
- Conocer su **entendimiento de la IA** y las aplicaciones a sus negocios



Alcance

El formulario fue distribuido a través de los principales players del sector hostelero, recibiendo un total de **1.827 respuestas**

Gracias a la alta tasa de participación, cerramos con unos datos de **confianza a nivel nacional del 99% y con un margen de error muestral del 3%**



Fecha

Los cuestionarios fueron enviados el día 3 de abril y estuvieron disponibles para ser completados hasta el 21 de mayo

Estudio ConectadHos



Diseño del cuestionario

La encuesta se realizó de manera conjunta entre Hostelería de España, Coca-Cola, Mahou, Makro y EY, siendo este último el encargado de llevar a cabo todos los análisis



Herramienta

La encuesta se ha llevado a cabo a través de la herramienta Qualtrics

Configuración de encuestas → Envío de encuestas → Generación de links → Análisis cualitativo → Análisis cuantitativo

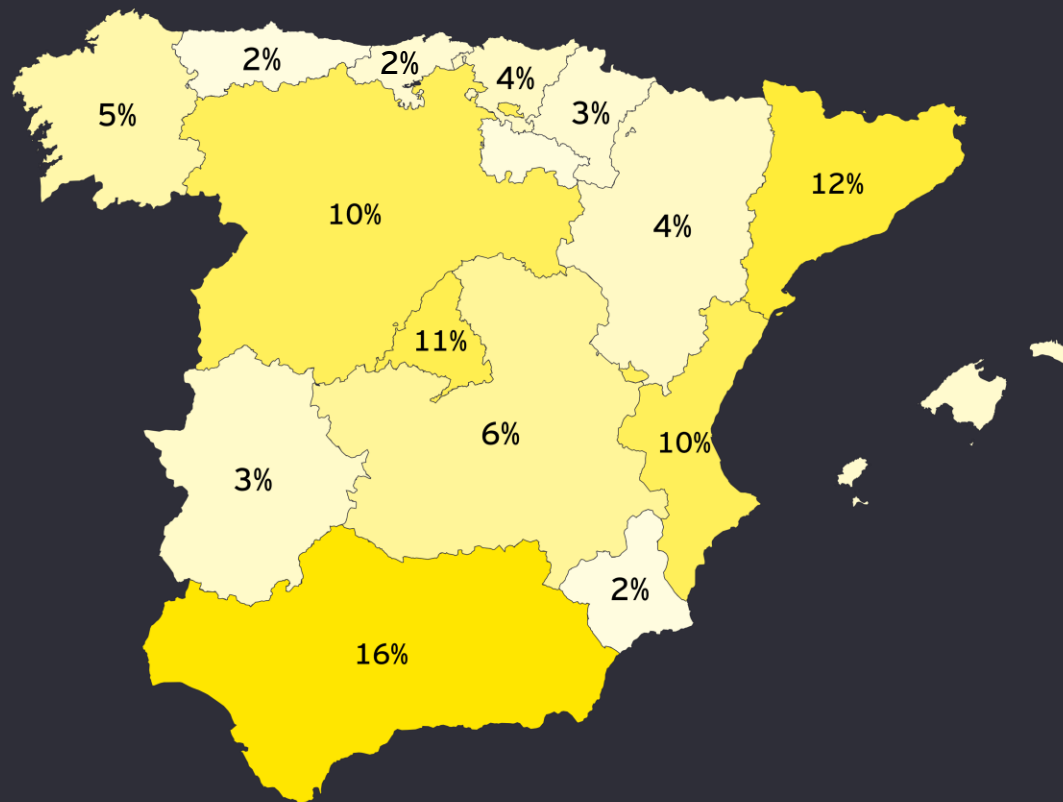


Estructura del cuestionario

- 16 preguntas de selección de opciones y respuesta libre
- Estructura condicional que va adaptando la encuesta de acuerdo con las respuestas recibidas
- División de las cuestiones en tres bloques principales:
 - Bloque 1: Segmentación / perfilado del encuestado
 - Bloque 2: Digitalización en la hostelería y madurez del sector
 - Bloque 3: Barreras e iniciativas futuras de la digitalización

Las Comunidades Autónomas con mayor concentración de respuestas son Andalucía y Cataluña. En general, la zona sur-este de España registra una tasa más alta de respuestas.

Distribución de respuestas por CCAA



Principales conclusiones



La participación está distribuida entre áreas urbanas y rurales, lo que indica que la encuesta ha alcanzado una **representatividad en cuanto a poblaciones y grupos demográficos**



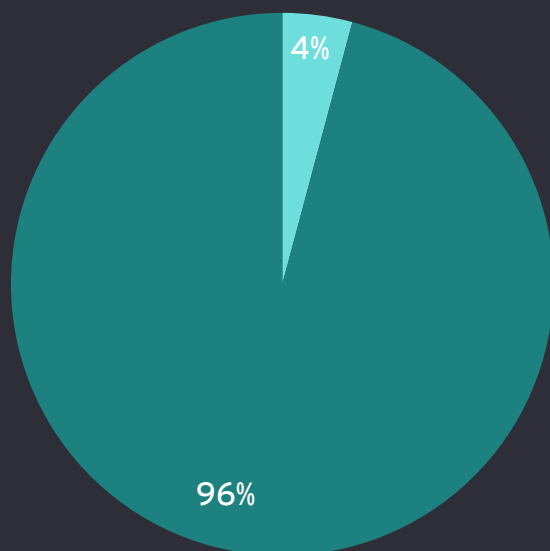
Andalucía lidera la participación con **288** respuestas



El **25%** de las respuestas proceden de las provincias de Madrid, Barcelona, Valencia y Alicante

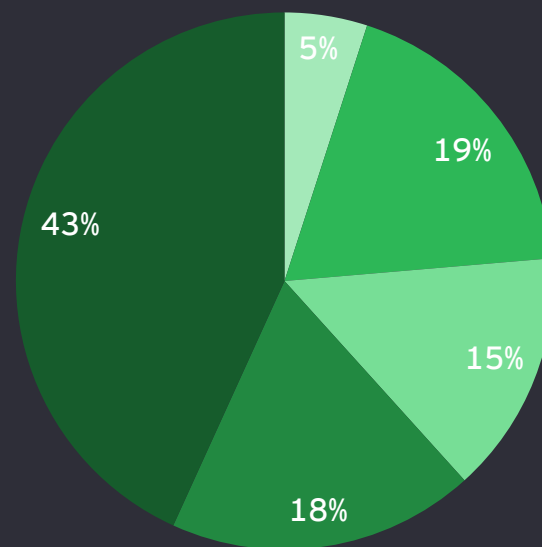
Perfilamos a los hosteleros en función a la tipología de negocio, su antigüedad y la distribución por número de empleados...

Distribución por tipología de negocio



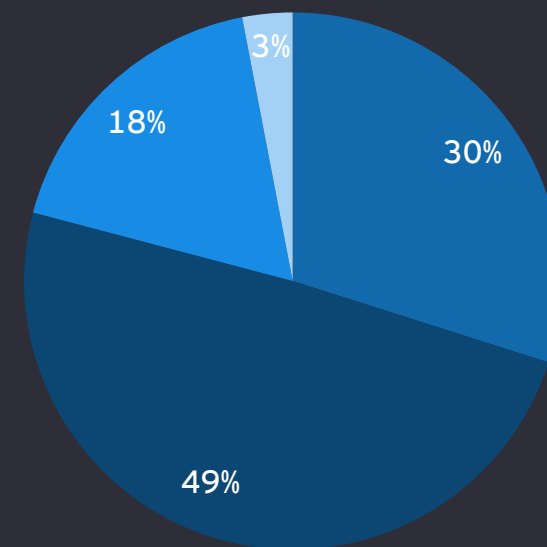
- Cadenas, franquicias o grandes grupos organizados
- Negocio tradicional e independiente

Distribución por antigüedad



- Menos de 1 año
- De 1 a 5 años
- De 6 a 10 años
- De 11 a 20 años
- Más de 20 años

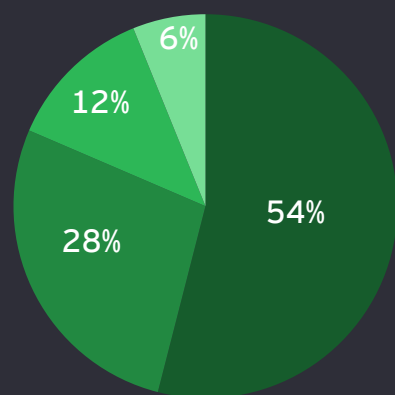
Distribución por número de empleados



- 0 - 2 trabajadores
- 3 - 9 trabajadores
- 10 - 49 trabajadores
- +50 trabajadores

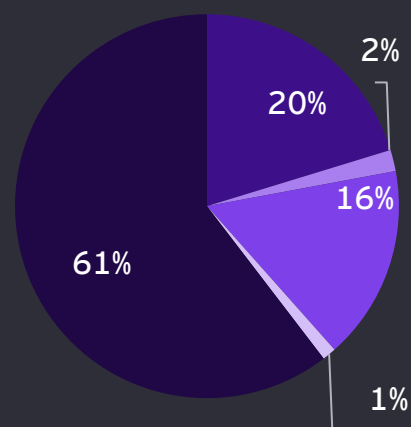
...y adoptando una visión en detalle sobre cada uno de los tipos de servicios analizados, podemos observar que las respuestas se reparten...

Bares y cafeterías



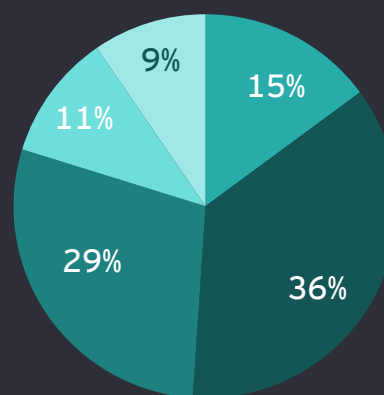
- Bar restaurante
- Cafetería
- Cervecería
- Otros

Restaurantes



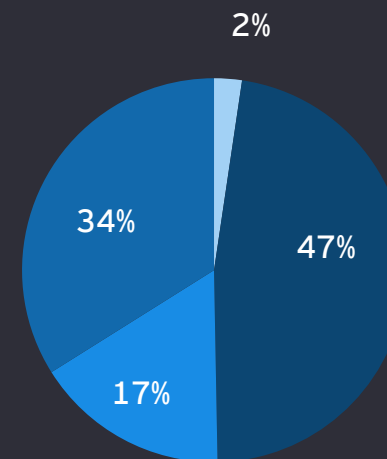
- Económicos (<15€ por comensal)
- Fast food/Take away
- Gama alta (>35€ por comensal)
- Otros
- Precio medio (15-35€ por comensal)

Alojamiento



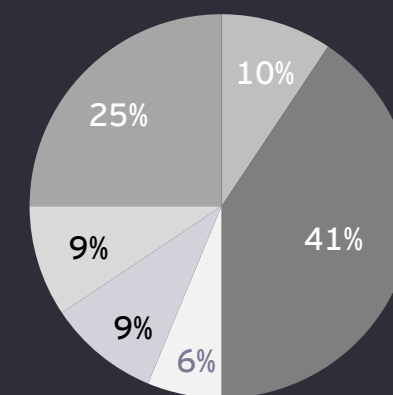
- Alojamientos rurales
- Económico (2-3 estrellas)
- Lujo (4-5 estrellas)
- Moteles y pensiones
- Otros

Ocio



- Discotecas
- Pubs y bares musicales
- Recreativos
- Otros

Otros



- Retail alimentación
- Caterings
- Campings
- Heladería
- Dark Kitchen
- Panadería

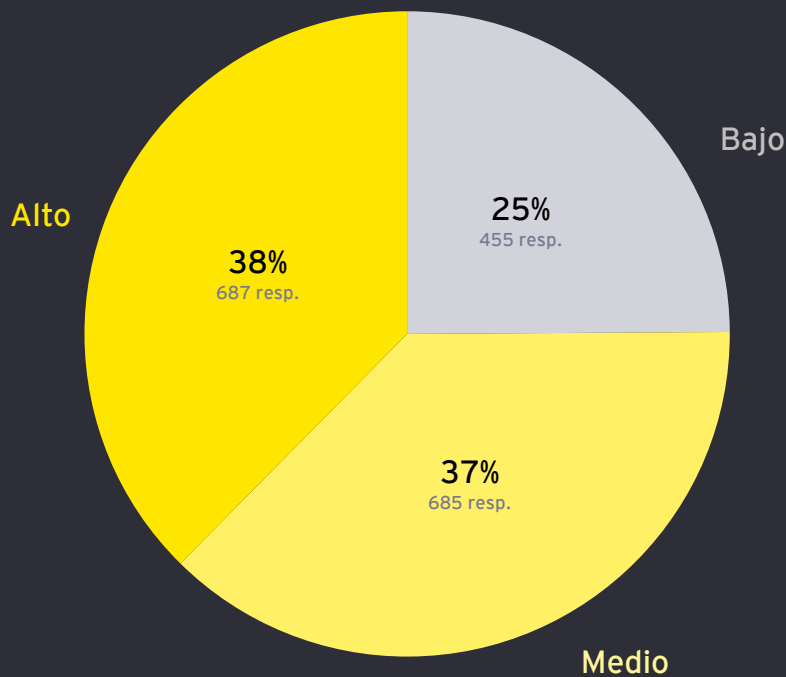
04.

Barreras y motivos para digitalizarse

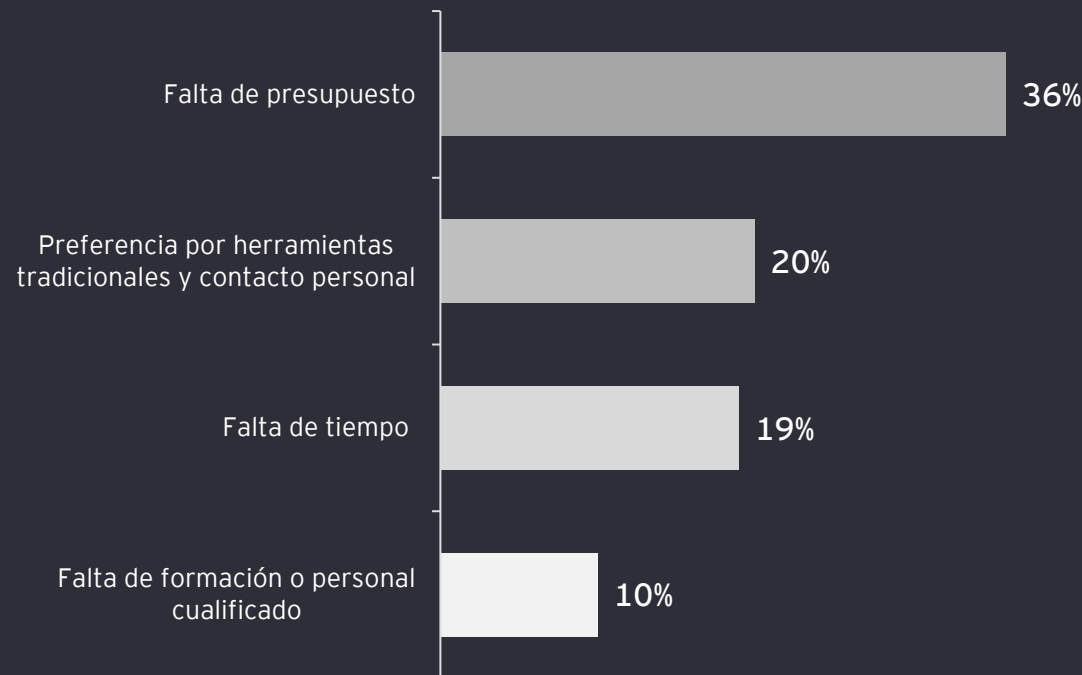
La falta de presupuesto y la preferencia por herramientas más tradicionales es la principal barrera para el 56% de los encuestados que considera que tiene un nivel de digitalización bajo

¿Qué nivel de desarrollo digital consideras que tiene tu negocio actualmente? (0-10)

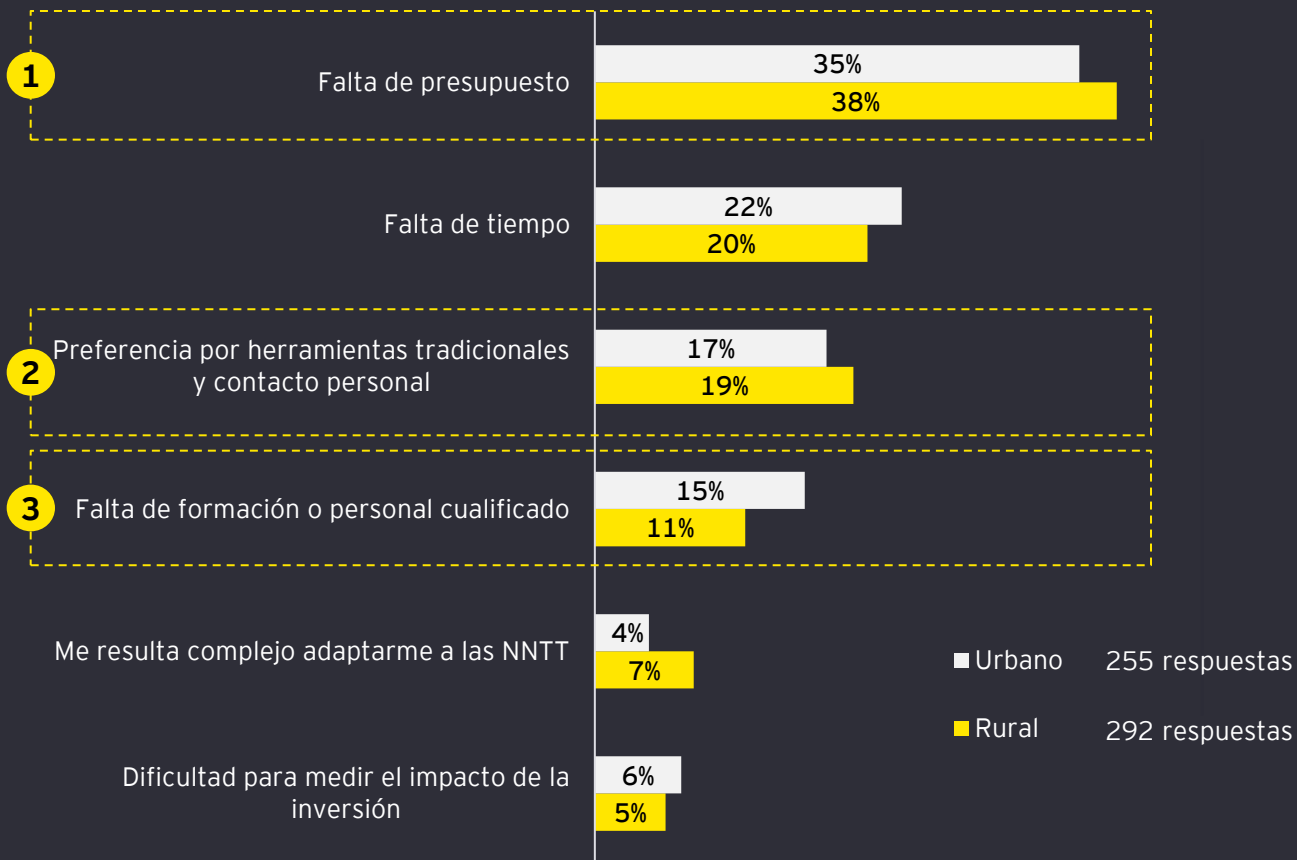
Por nivel de digitalización: bajo (0-3), medio (4-6), alto (7-10)



¿Cuáles son las principales barreras que han encontrado los hosteleros menos digitalizados? (0-3)



¿Cuáles son las principales barreras que encuentras para digitalizarte? - Rural vs Urbano general



En entornos rurales la digitalización se identifica con una falta de personalización del servicio y contacto personal con el cliente

- 1 En cuanto a zonas rurales y urbanas, ambas siguen identificando el presupuesto como la principal barrera para digitalizarse
- 2 Los hoteleros de zonas rurales temen aún más que digitalizarse implique perder el contacto personal. Pero, también en grandes ciudades sigue siendo el punto más crítico
- 3 La falta de formación o personal cualificado aparece más mencionada en las zonas urbanas lo que puede indicar una necesidad incipiente de formar y cualificar al personal en la hostelería sobre el uso y aplicación de nuevas tecnologías

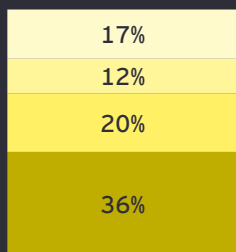
Los hosteleros, cada vez están más preparados para afrontar las nuevas tecnologías, pero con dificultades para encontrar presupuesto y tiempo para destinar a la digitalización

¿Cuáles son las principales barreras que encuentras para digitalizarte? - Top 3 barreras por tipo de servicio



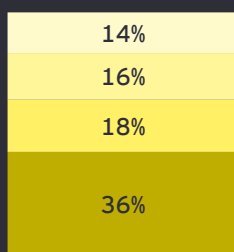
Bares y cafeterías

1. Falta de presupuesto
2. Falta de tiempo
3. Preferencia por herramientas tradicionales y contacto personal



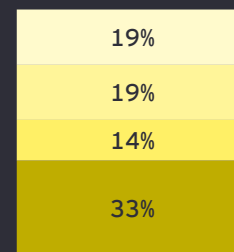
Restaurantes

1. Falta de presupuesto
2. Falta de tiempo
3. Falta de formación o personal cualificado



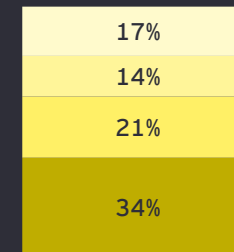
Alojamientos

1. Falta de presupuesto
2. Falta de formación o personal cualificado
3. Preferencia por herramientas tradicionales y contacto personal



Ocio

1. Falta de presupuesto
2. Falta de tiempo
3. Preferencia por herramientas tradicionales y contacto personal

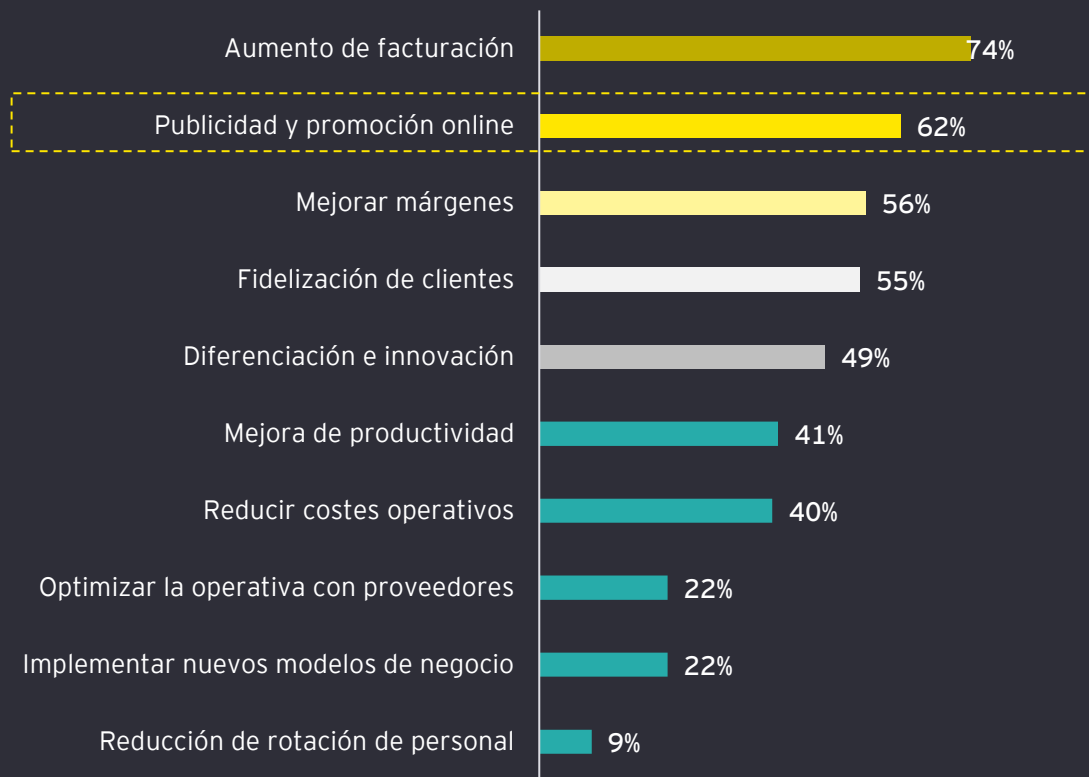


■ Falta de presupuesto ■ Falta de tiempo ■ Falta de formación o de personal cualificado ■ Preferencia por herramientas tradicionales y contacto personal

En 2024, la posibilidad de publicidad/promoción online gracias a digitalizar el negocio pasa a ser el primer factor que motivará el cambio para todos los encuestados...

¿Qué te ha motivado o te podría motivar a digitalizar tu negocio? - 2021 vs. 2024

2021



2024



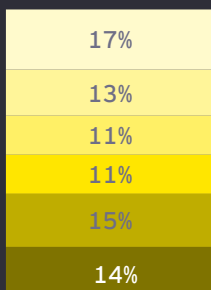
Los hosteleros, cada vez están más motivados para afrontar la digitalización de sus negocios con el fin de aumentar su publicidad y promoción online

¿Qué te ha motivado o te podría motivar a digitalizar tu negocio? - Top 3 motivaciones por tipo de servicio



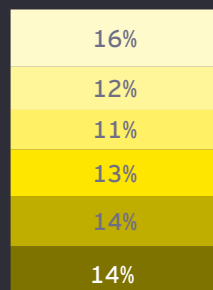
Bares y cafeterías

1. Publicidad y promoción online
2. Mejorar márgenes
3. Aumento de facturación



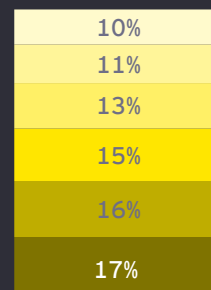
Restaurantes

1. Publicidad y promoción online
2. Mejorar márgenes
3. Aumento de facturación



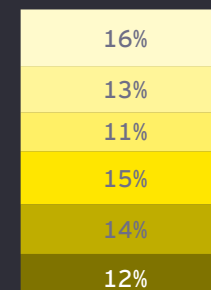
Alojamientos

1. Aumento de facturación
2. Mejorar márgenes
3. Diferenciación y fidelización



Ocio

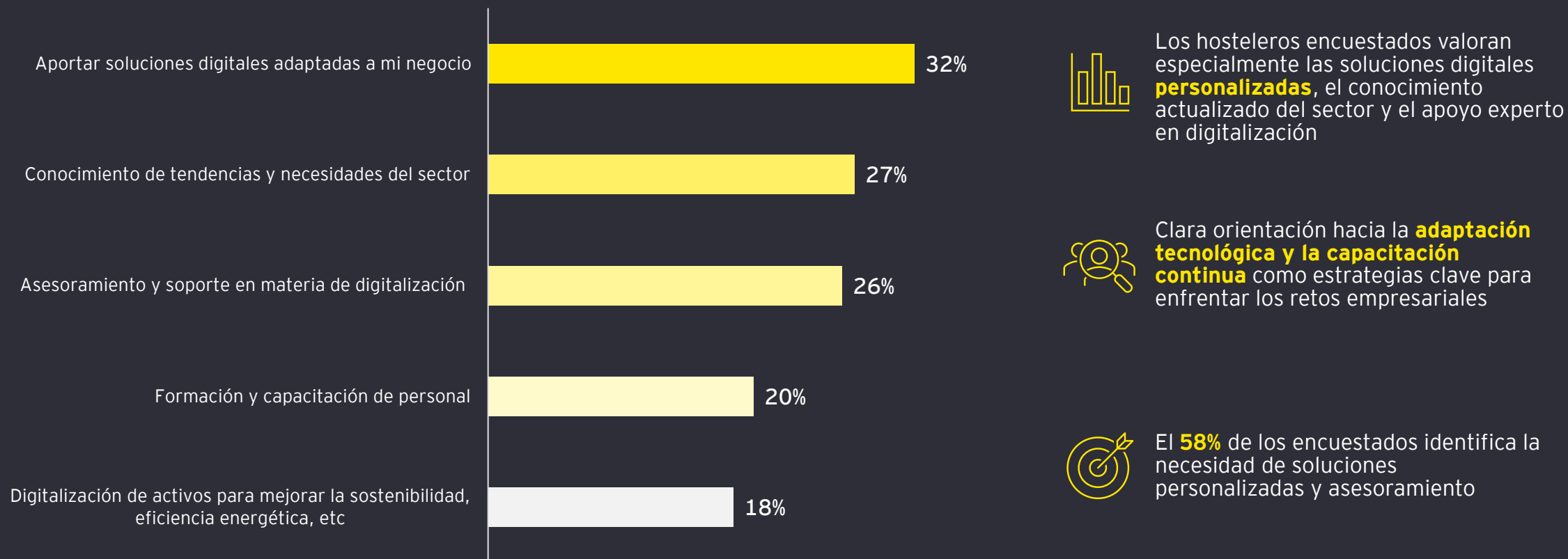
1. Publicidad y promoción online
2. Diferenciación y fidelización
3. Mejorar márgenes



■ Aumento de facturación ■ Mejorar márgenes ■ Diferenciación y fidelización ■ Ofrecer mayor comodidad ■ Reducir costes y agilizar tareas ■ Publicidad y promoción online

La personalización en las soluciones digitales ofrecidas, así como una mayor formación en las tendencias y necesidades del sector podrían impulsar el crecimiento digital...

¿Cuál de las siguientes iniciativas crees que podría ayudarte con los retos de tu negocio?



Conociendo y entendiendo el mercado, podemos encontrarnos una serie de motivaciones y barreras comunes a todos los sectores...

Barreras



Presupuesto insuficiente



Ausencia de tiempo



Ausencia de personal cualificado



Dificultades en la medición



Desconocimiento de los recursos existentes para la digitalización

Motivaciones



Captación de nuevos clientes



Oferta de servicios personalizados



Ahorro de costes e incremento de la rentabilidad



Ahorro de tiempo y aumento de eficiencias



Optimización de los procesos

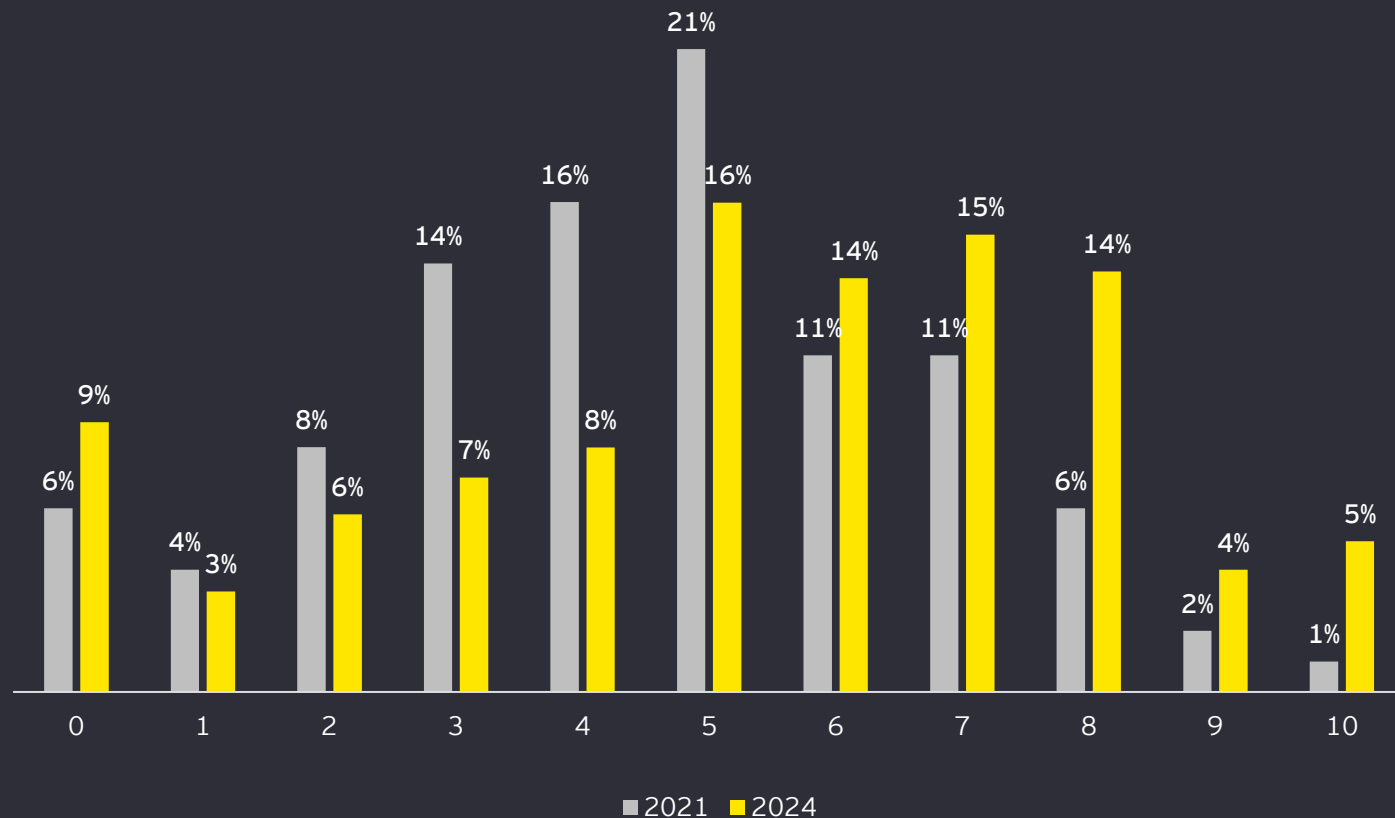
05.

Digitalización en la Hostelería

The background of the slide is a blurred photograph of a breakfast table. In the foreground, a white plate holds a golden-brown croissant. To the left, a white coffee cup sits on a saucer. In the center, two glasses of bright orange juice are visible. The background shows more of the table and a window with light coming through, all out of focus.

En comparación con 2021, la madurez en la digitalización de los hosteleros ha incrementado significativamente, concentrándose ahora en un desarrollo digital de nivel medio-alto (6-8)

¿Qué nivel de desarrollo digital consideras que tiene tu negocio actualmente? - 2021 vs. 2024



El **76%** de los hosteleros encuestados está algo digitalizado (5-10), además, más del 37% considera que su negocio ha alcanzado un nivel alto de digitalización (7-10)



Hay un crecimiento en la digitalización respecto del año 2021, pero los hosteleros aún están **a medio camino en su transformación digital**

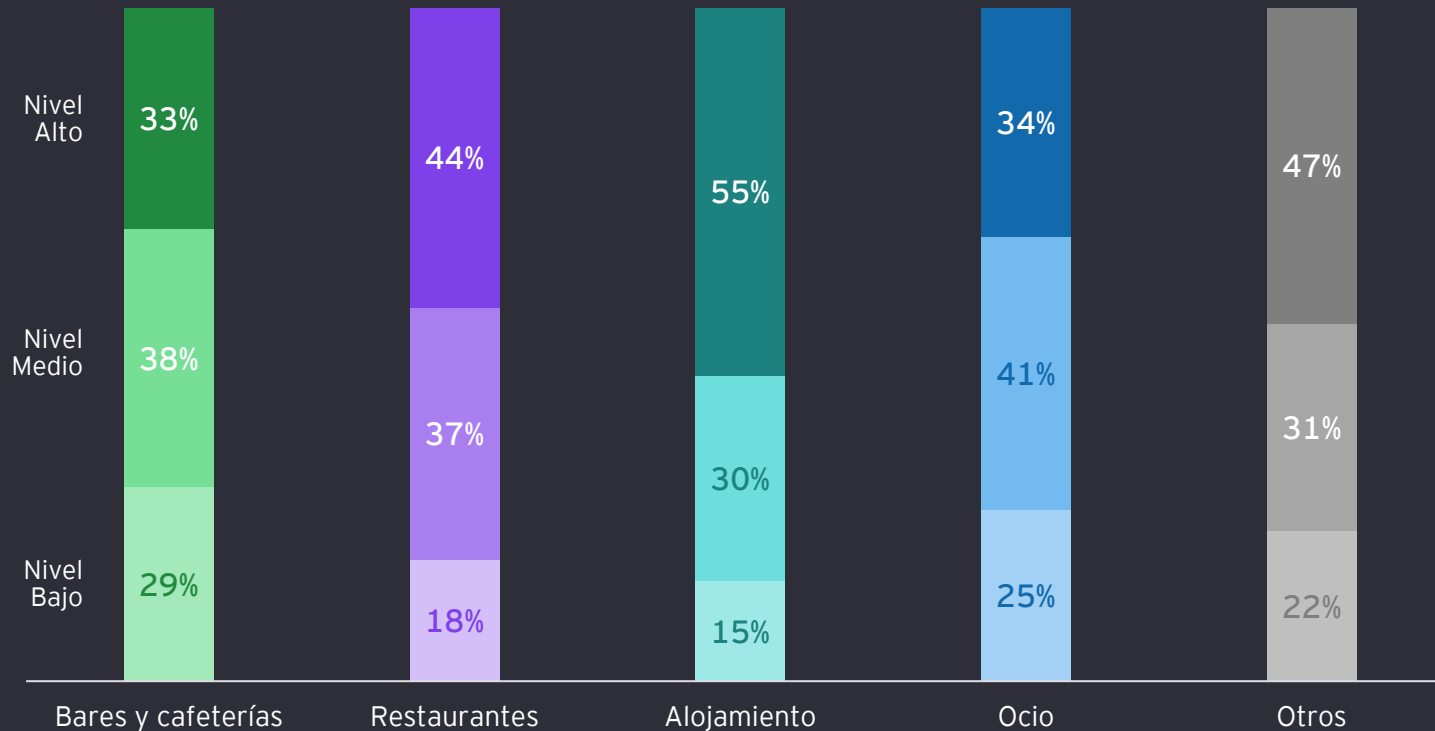


El **18%** de los negocios se autoevalúan en niveles bajos (0-3), indicando **etapas iniciales o desafíos en adopción tecnológica**

Alojamiento y restaurantes lideran la digitalización en el sector, mientras que ocio, bares y cafeterías presentan niveles más bajos

¿Qué nivel de desarrollo digital consideras que tiene tu negocio actualmente? (0-10) – Visión general

Por tipología de servicio y nivel de digitalización: bajo (0-3), medio (4-6), alto (7-10)



Alojamientos destaca como la tipología de servicio que tiene un desarrollo digital **superior** al resto

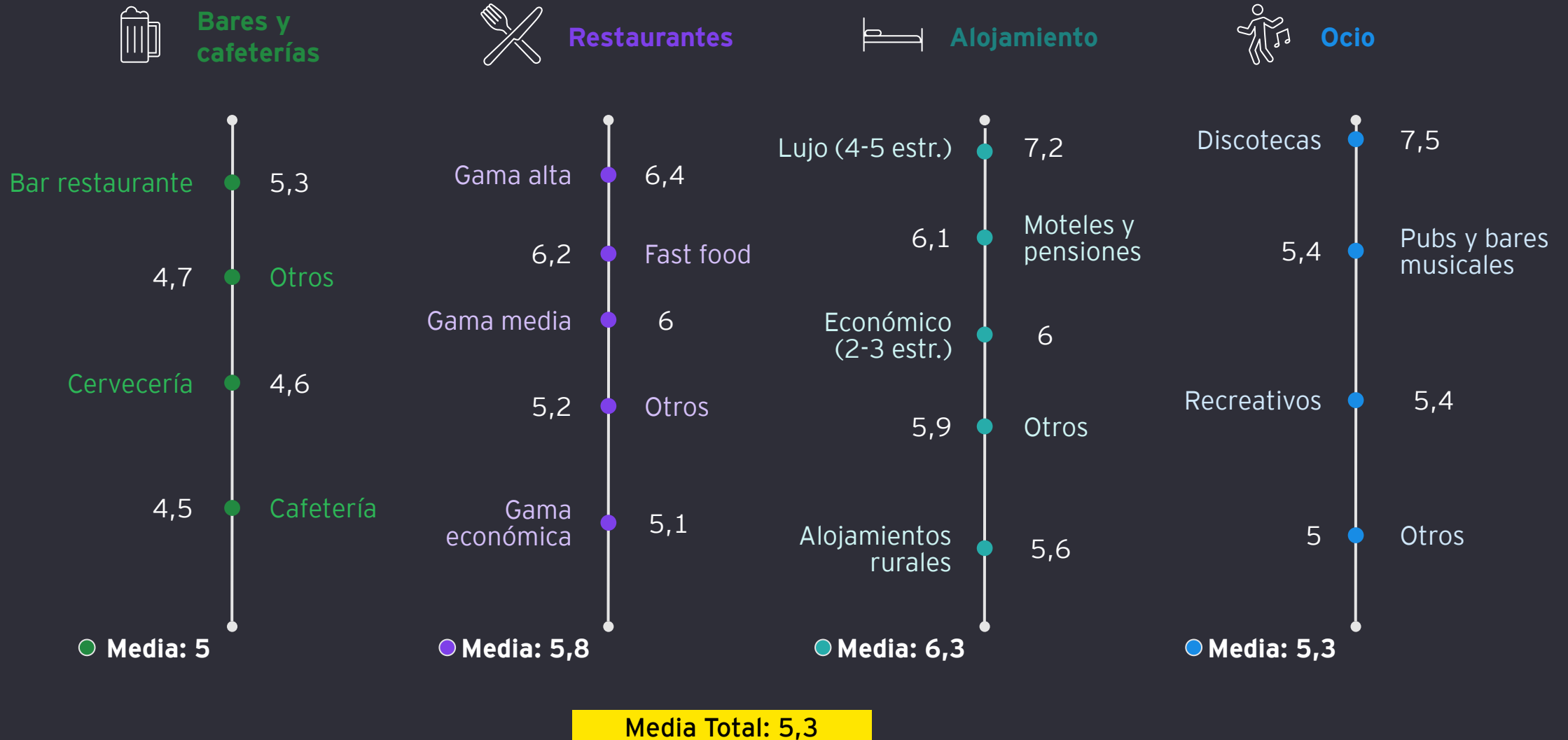


A pesar de tener una representación menor, **restaurantes** es la segunda tipología más digital



La tipología de **bares y cafeterías** es la menos desarrollada a nivel digital

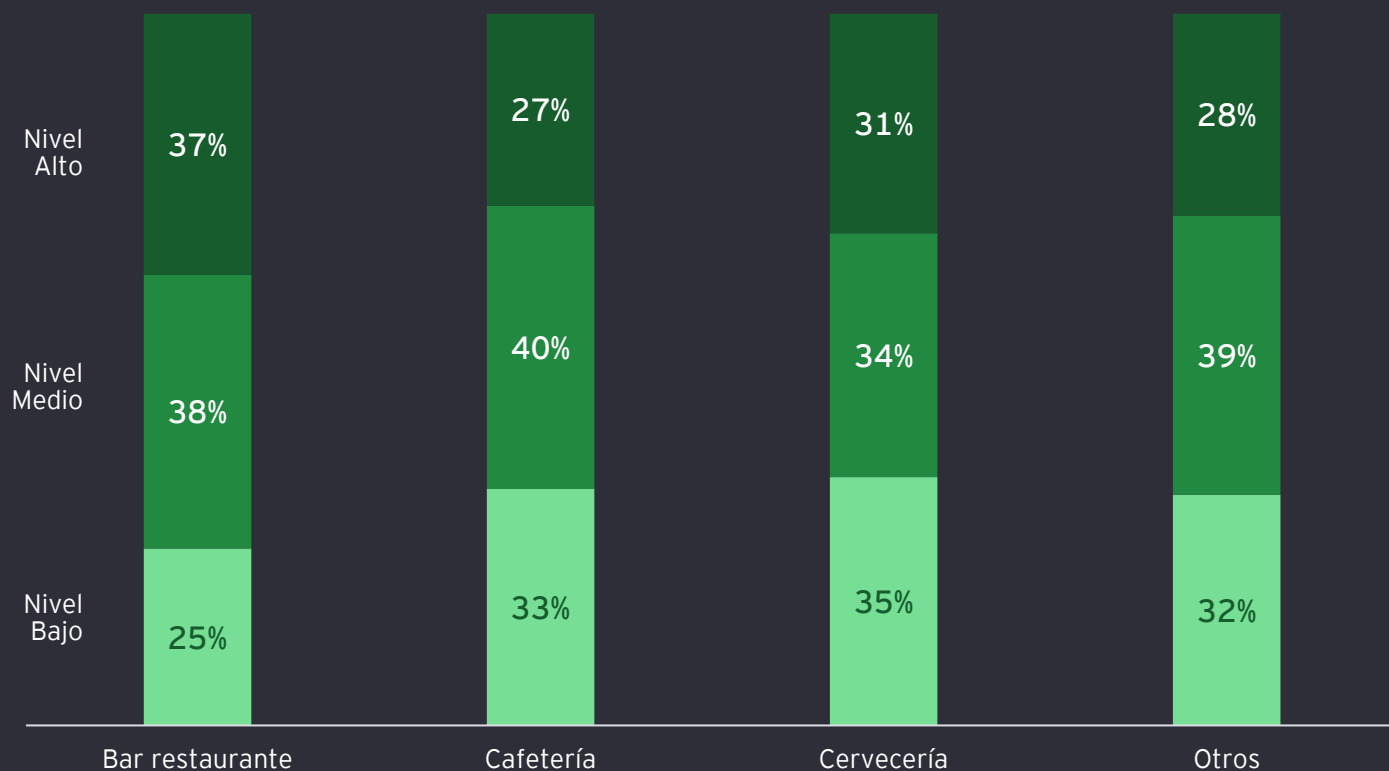
Media de digitalización por tipo de servicio - Comparativo



La subtipología bar restaurante adelanta en el camino de la digitalización a la de cafetería y cervecería

¿Qué nivel de desarrollo digital tiene tu negocio actualmente? (0-10)

Por subtipología de servicio y nivel de digitalización: bajo (0-3), medio (4-6), alto (7-10)



Nivel de digitalización medio



Bar y cafeterías muestra niveles de desarrollo digital medios

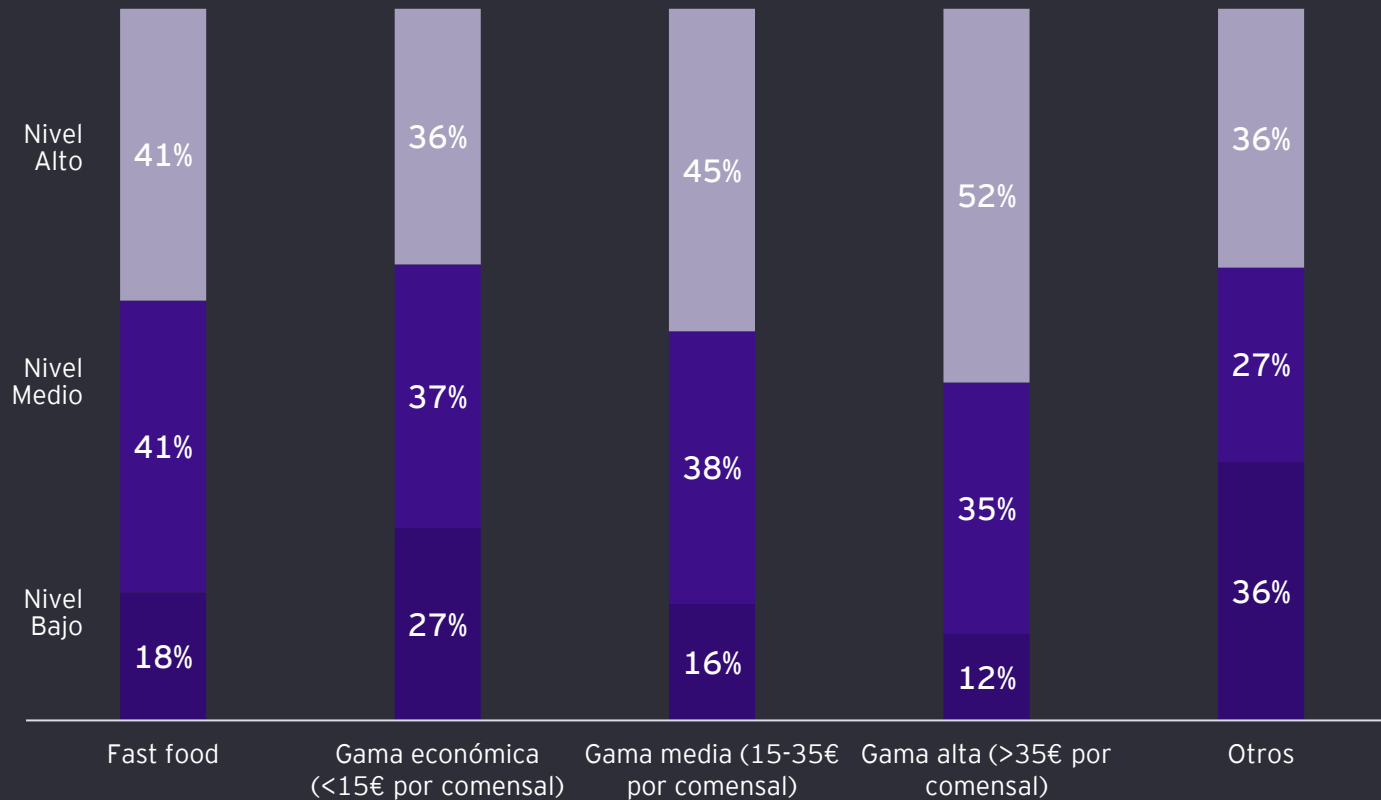


Los **bar restaurantes** son la subtipología que **lideran** la digitalización

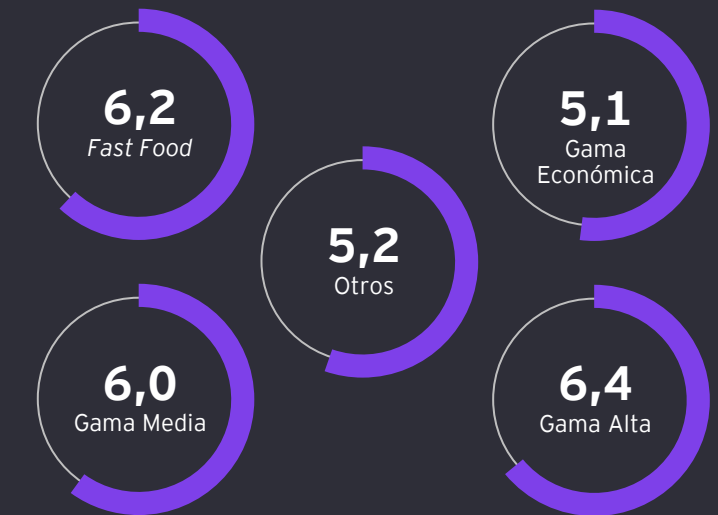
La gama alta encabeza la digitalización de los restaurantes, mientras que la gama económica muestra un nivel de desarrollo menor

¿Qué nivel de desarrollo digital tiene tu negocio actualmente? (0-10)

Por subtipología de servicio y nivel de digitalización: bajo (0-3), medio (4-6), alto (7-10)



Nivel de digitalización medio



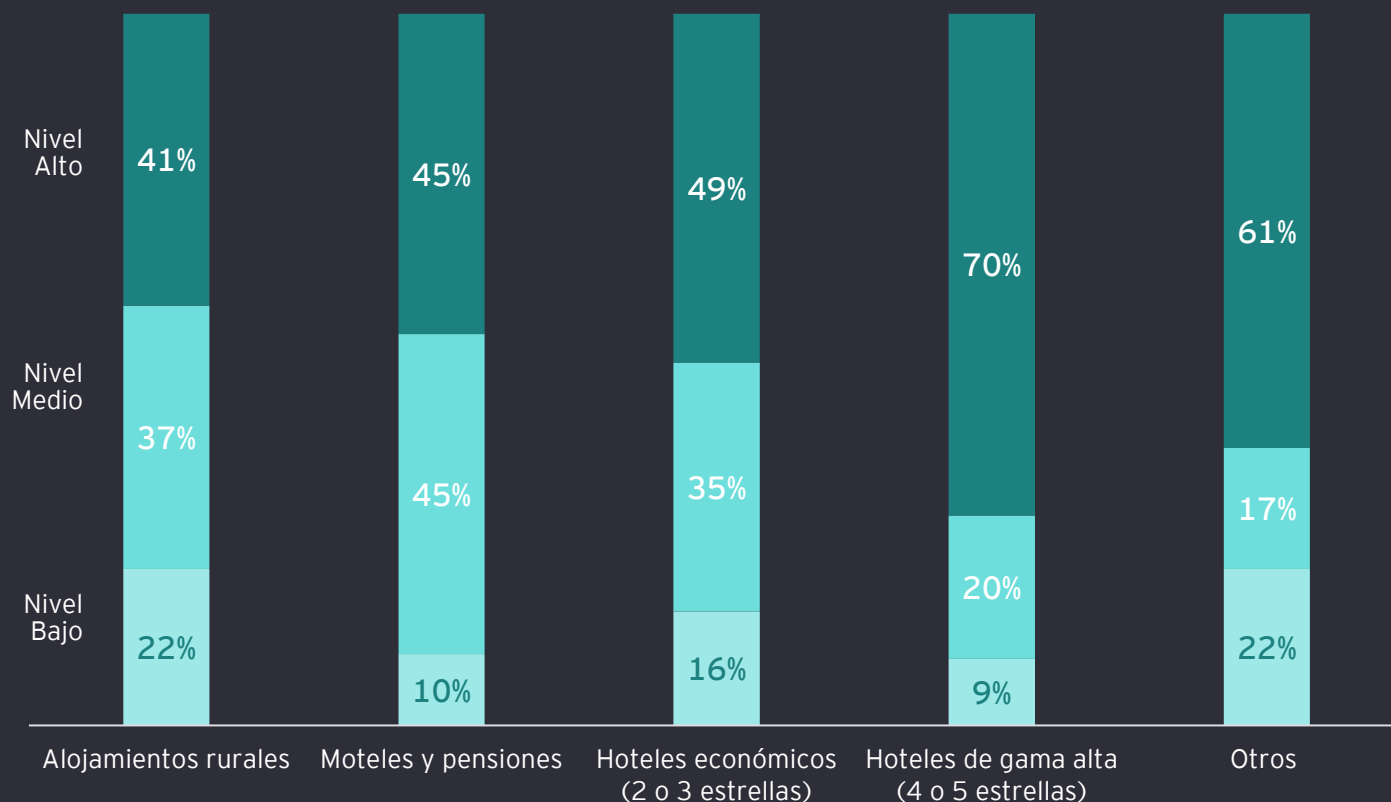
Restaurantes muestran niveles de **desarrollo digital medios-altos**

Gama alta muestran los niveles de digitalización más elevados

En términos generales, alojamientos tienen un nivel de digitalización medio-alto. Destacan los hoteles de gama alta, donde el 70% presenta un nivel avanzado

¿Qué nivel de desarrollo digital tiene tu negocio actualmente? (0-10)

Por subtipología de servicio y nivel de digitalización: bajo (0-3), medio (4-6), alto (7-10)



Nivel de digitalización medio



Alojamiento muestra un **nivel de digitalización elevado**

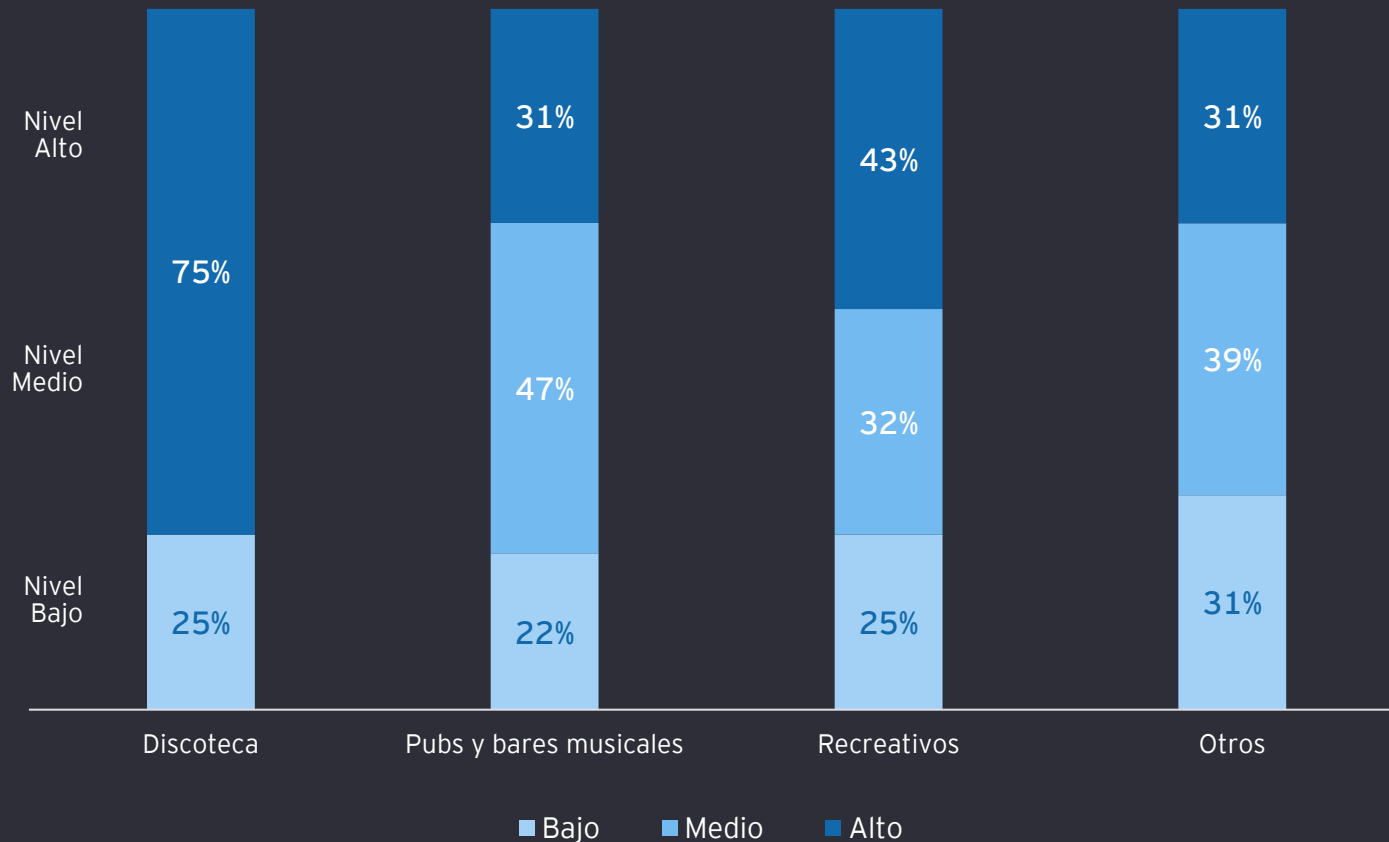


Los **hoteles de gama alta lideran** la digitalización del segmento

Ocio tiene un nivel de digitalización medio. Destaca la subtipología discotecas con una media muy superior al resto.

¿Qué nivel de desarrollo digital tiene tu negocio actualmente? (0-10)

Por subtipología de servicio y nivel de digitalización: bajo (0-3), medio (4-6), alto (7-10)



Nivel de digitalización medio



Ocio muestra un **nivel de digitalización medio**

Discotecas lidera la digitalización del segmento

El 86% de los encuestados considera que la digitalización es importante para afrontar los desafíos actuales de sus negocios. La tendencia se mantiene con respecto a 2021.

¿Qué importancia consideras que tiene actualmente la digitalización en tu negocio? - 2021 vs. 2024

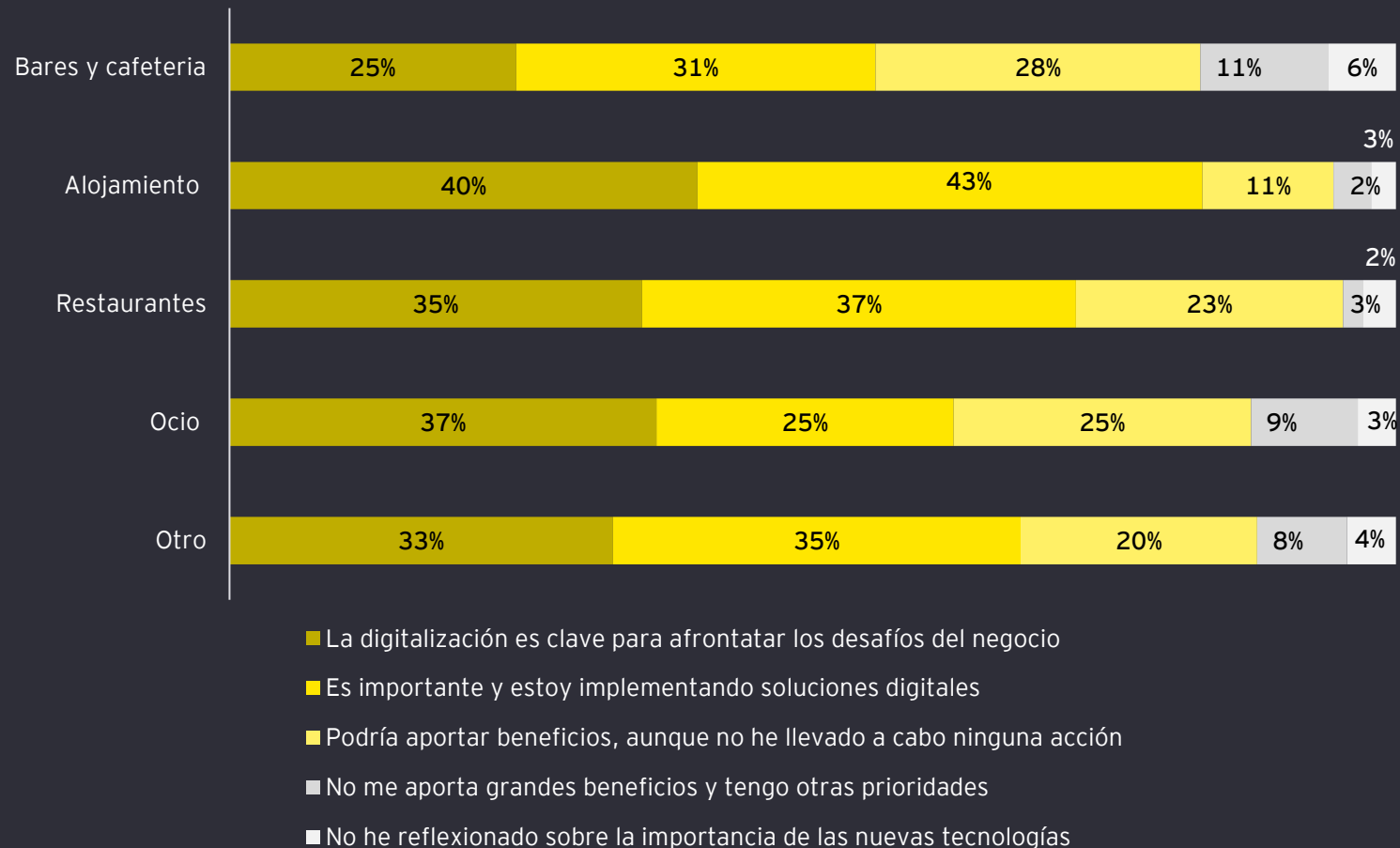


Hay una tendencia hacia una **mayor proactividad** en la adopción de tecnologías digitales, con menos personas quedándose en la inacción a pesar de reconocer los beneficios.

Existe una **creciente apreciación y reconocimiento del valor** de la digitalización, con menos personas priorizando otras áreas sobre las soluciones digitales, lo que refleja una transformación cultural hacia la integración digital.

Más del 50% de todos los tipos de servicios consideran muy importante digitalizar su negocio y ya están implementando acciones o lo harán en un futuro cercano...

¿Qué importancia consideras que tiene actualmente la digitalización en tu negocio? - Por tipología de servicio

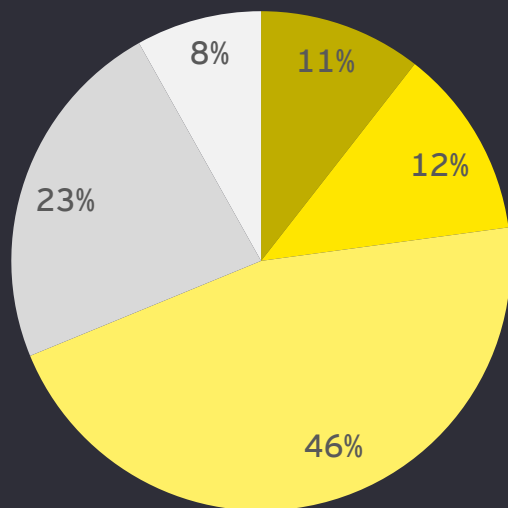


1. La encuesta muestra un reconocimiento creciente de la **importancia de la digitalización**, especialmente **alojamiento**
2. En **bares, cafeterías y ocio**, hay una percepción positiva sobre los beneficios de la digitalización, pero su **implementación es limitada**, presentando una oportunidad para crecimiento y competitividad
3. La falta de reflexión sobre la importancia de las nuevas tecnologías indica la necesidad de **programas de educación y concienciación** en todos los sectores

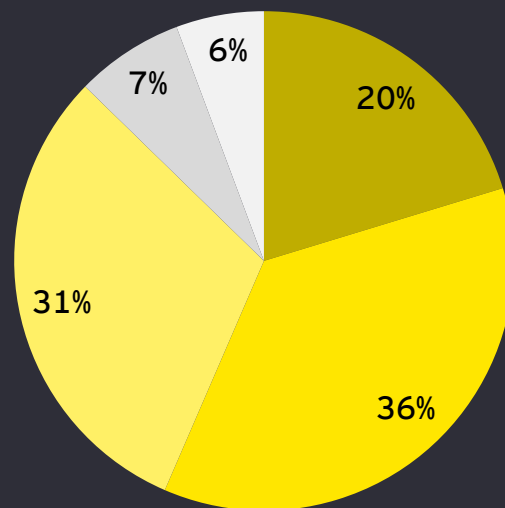
Los menos digitalizados son los que además menor interés muestran en digitalizarse y aún no han comenzado el proceso

¿Qué importancia consideras que tiene actualmente la digitalización en tu negocio? - Importancia por nivel

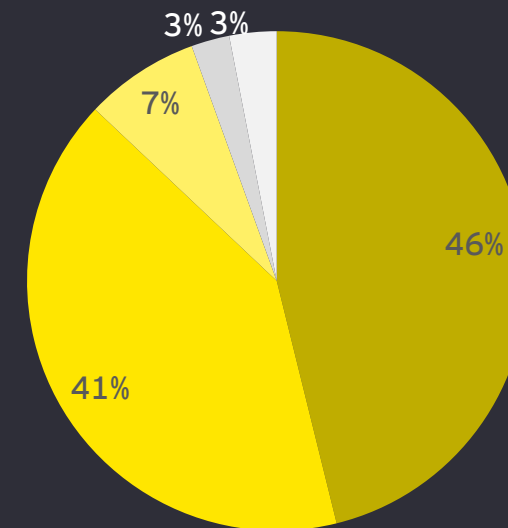
Establecimientos con un nivel de **digitalización bajo**



Establecimientos con un nivel de **digitalización medio**



Establecimientos con un nivel de **digitalización alto**



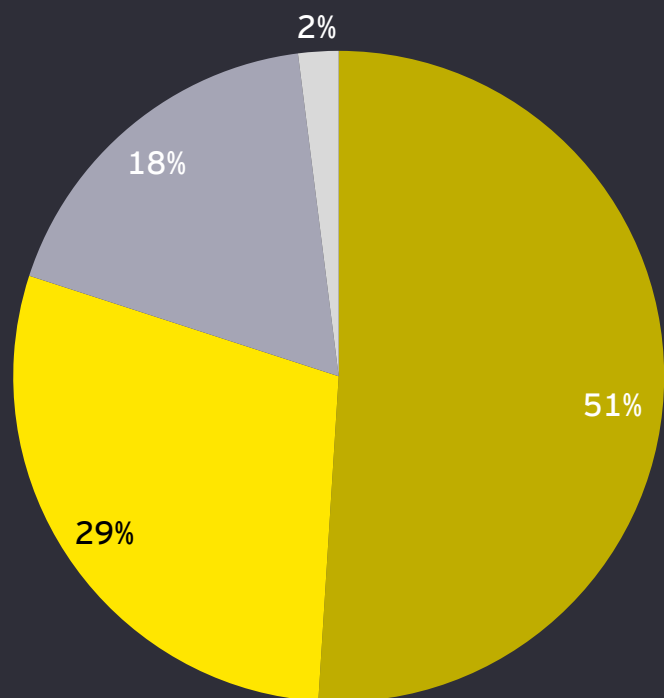
- La digitalización es clave para afrontar los desafíos del negocio
- Podría aportar beneficios, aunque no he llevado a cabo ninguna acción
- No he reflexionado sobre la importancia de las nuevas tecnologías

- Es importante y estoy implementando soluciones digitales
- No me aporta grandes beneficios y tengo otras prioridades

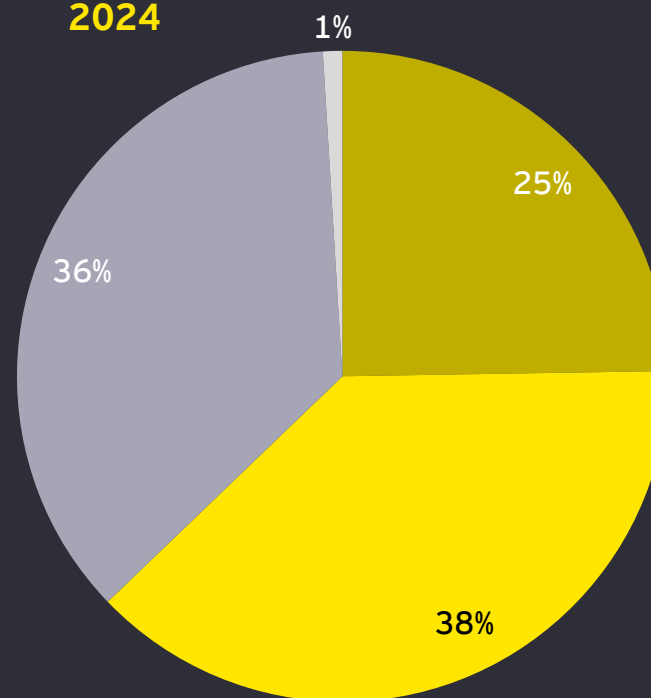
Más del 70% de los encuestados declara estar invirtiendo en digitalizar sus negocios y prevé inversiones en digitalización en un futuro cercano

¿Cuál es tu previsión de inversión en tecnología a corto plazo? - 2021 vs. 2024

2021



2024



Puntos clave:

74 de cada 100 mantendrán o incrementarán sus inversiones

25 de cada 100 aún no han decidido si incrementarán, mantendrán o disminuirán su inversión

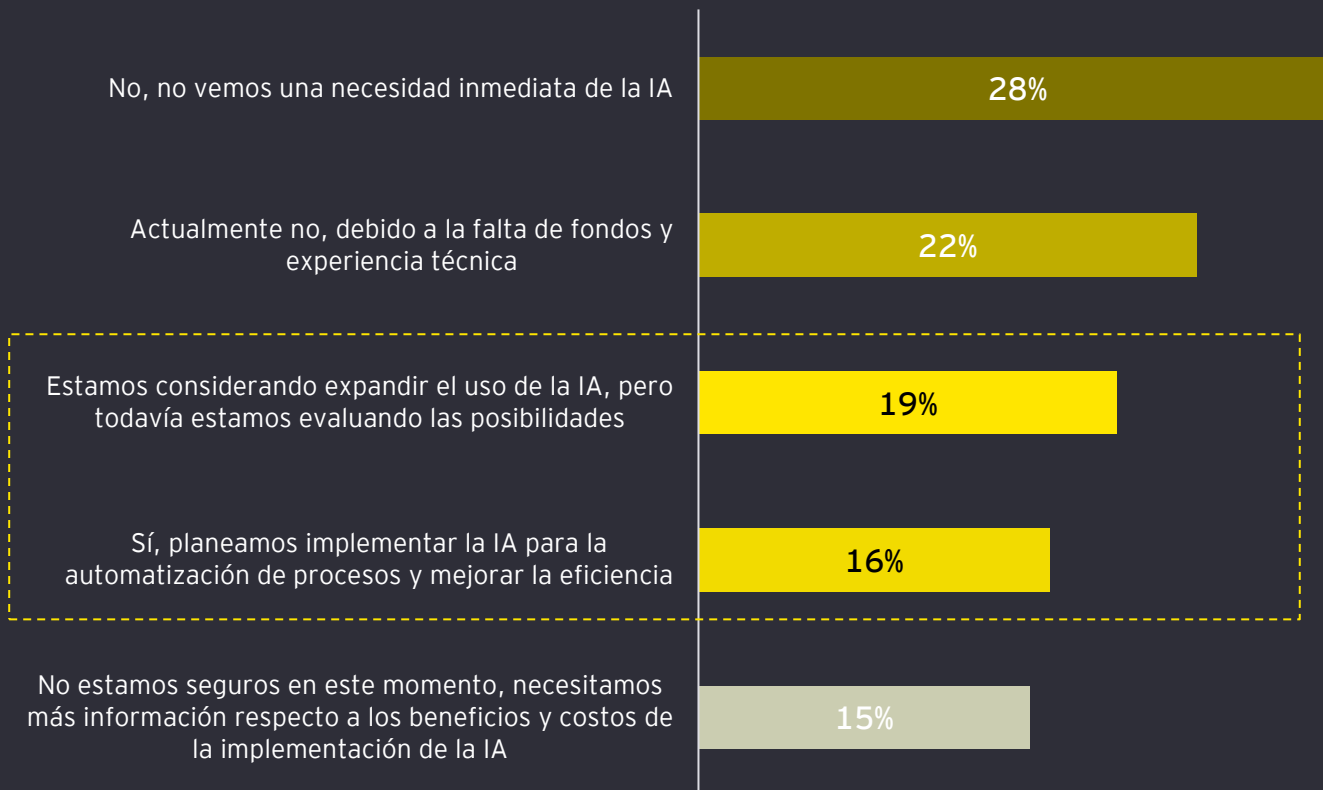
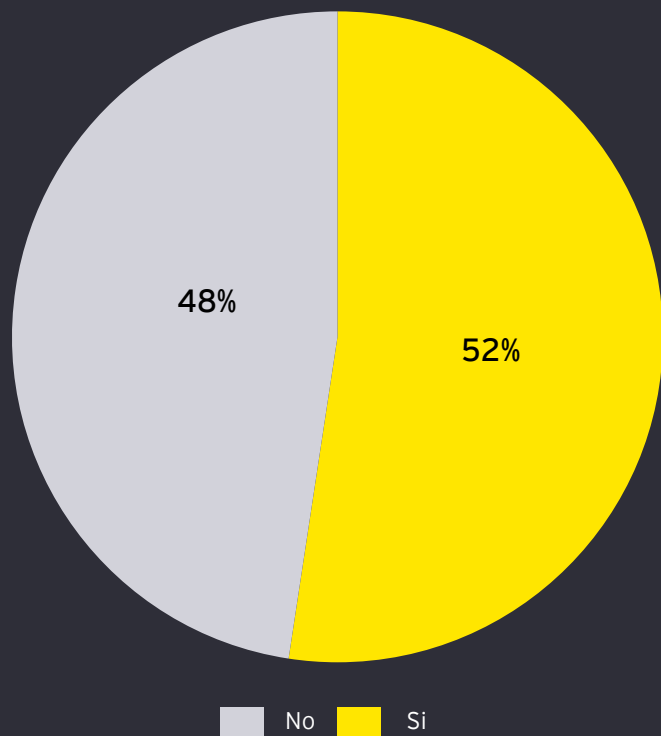
1 de cada 100 disminuirá su inversión

■ Aún no lo he decidido ■ Aumentar la inversión
■ Mantener la inversión ■ Disminuir la inversión

La IA está en auge en todos los sectores. En hostelería, está comenzando con algunas barreras debido a la poca aplicabilidad actual en el sector y su elevado coste.

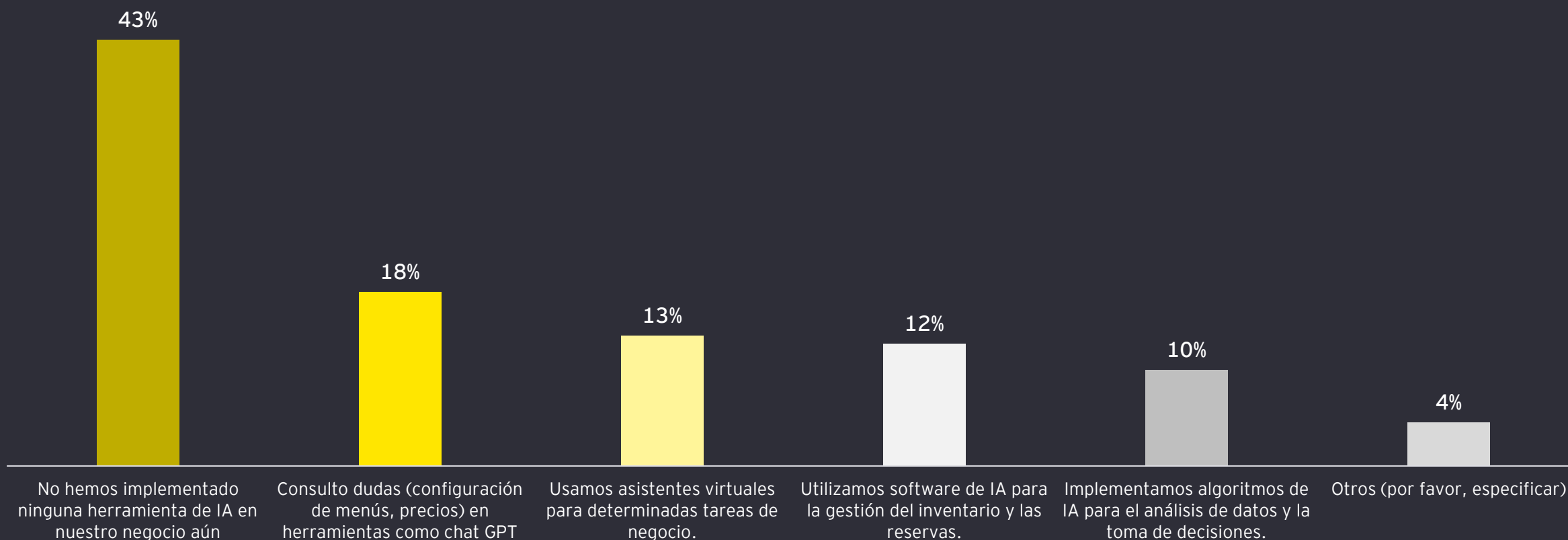
¿Entiendes qué es la IA y cómo puedes aplicarla a tu negocio?

¿Tienes planes para implementar o expandir el uso de la IA en su negocio en el futuro cercano?



Dentro del 35% de los hosteleros que tienen planes de implementar o expandir el uso de la IA en un futuro cercano, más de un 50% ya utiliza herramientas con IA, a día de hoy

¿Qué herramientas de IA utilizas (o estás desarrollando) para gestionar tu negocio de hostelería?



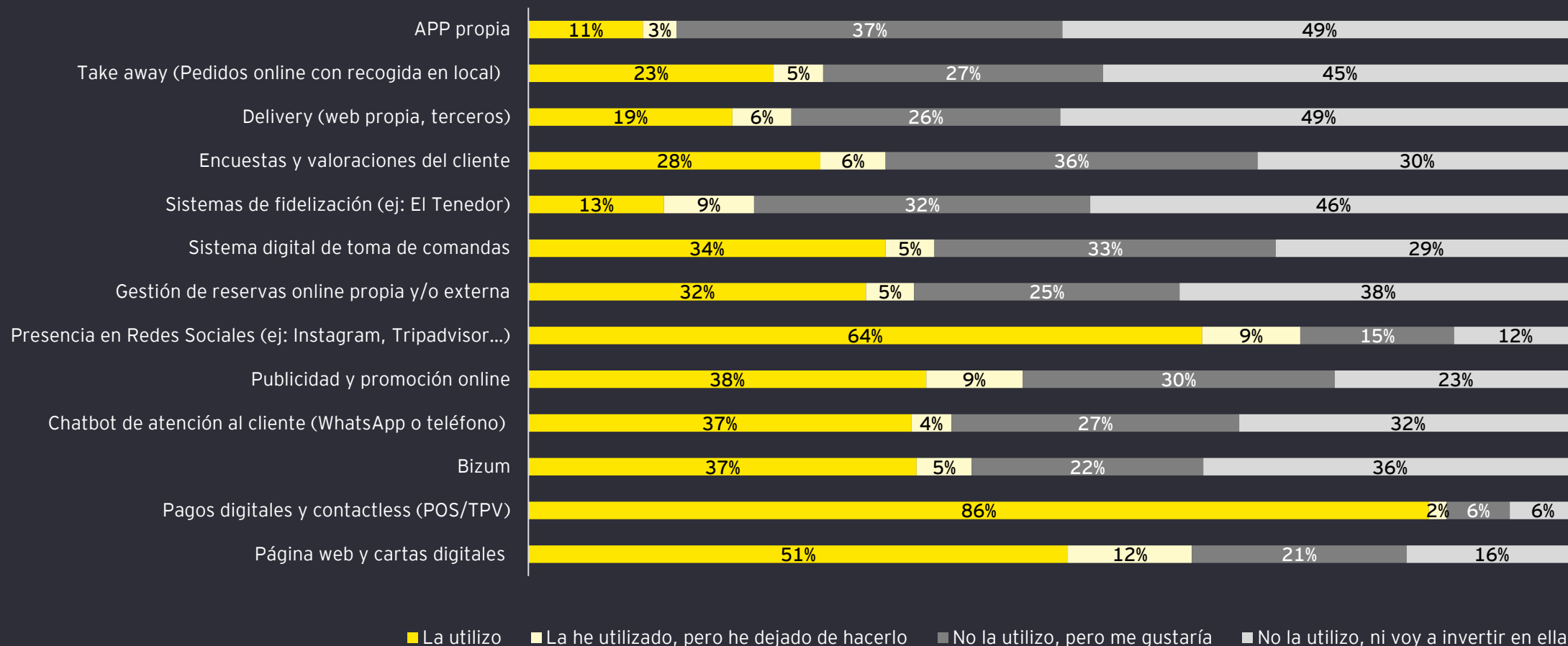
06.

Herramientas digitales



Cabe destacar el uso de los pagos digitales y contacless con un 86% de las respuestas de los encuestados

En cuanto a las herramientas para relacionarte con tus clientes y/o gestionar tu negocio, ¿cuál es el estado de cada iniciativa? - Visión general



Gran interés en la presencia en Redes Sociales, mientras que el Delivery pierde terreno...

En cuanto a las herramientas para relacionarte con tus clientes y/o gestionar tu negocio, ¿cuál es el estado de cada iniciativa? - Más votada por servicio



Bares y cafeterías



Restaurantes



Alojamientos



Ocio

“La utilizo o me gustaría”

Presencia en Redes Sociales (ej: Instagram, Tripadvisor...)

Presencia en Redes Sociales (ej: Instagram, Tripadvisor...)

Página web y cartas digitales

Pagos digitales y contactless (POS/TPV)

“No voy a invertir en ella y si invertí, he dejado de utilizarla”

Gestión de reservas online propia y/o externa

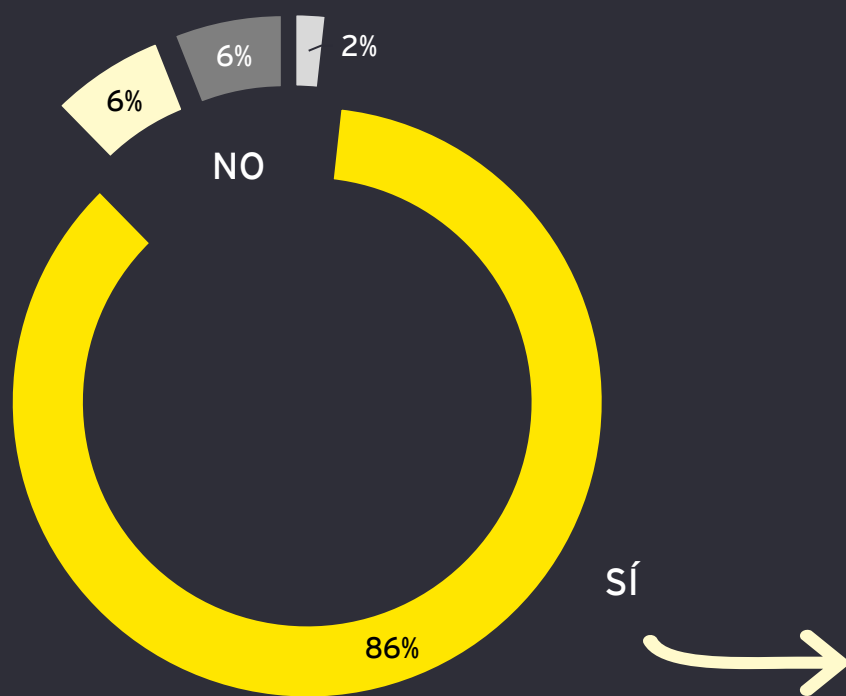
Bizum

Delivery (web propia, terceros)

Delivery (web propia, terceros)

El 86% de los encuestados declara utilizar los pagos digitales y contactless en sus negocios obteniendo una satisfacción del 42%

En cuanto a las herramientas para relacionarte con tus clientes y/o gestionar tu negocio, ¿cuál es el estado de pagos digitales y contactless (POS/TPV)? - Uso de la herramienta y satisfacción

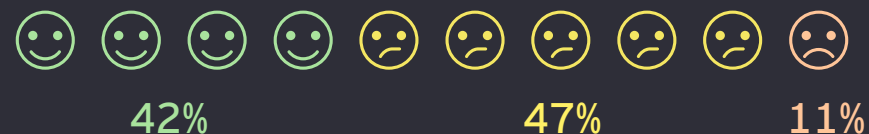


- La he utilizado, pero he dejado de hacerlo
- La utilizo
- No la utilizo, ni voy a invertir en ella
- No la utilizo, pero me gustaría

Principales conclusiones

- Existe un amplio **uso, aceptación y confianza** en las tecnologías de pagos sin contacto dentro del sector
- Los hosteleros que aún no utilizan un sistema de pago digital (14%) muestran un **interés en invertir y utilizar** estos sistemas
- Uno de cada diez encuestados identifica deficiencias significativas en sus sistemas de POS/TPV, lo que resalta la **necesidad de mejorar la calidad y la eficiencia de las soluciones de pago**

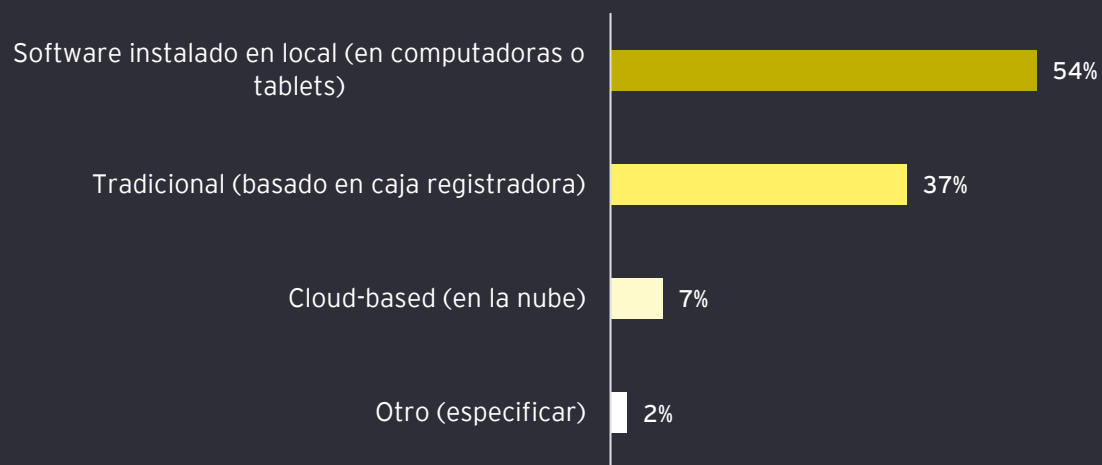
¿Consideras que tu sistema de POS/TPV actual cumple con todas las necesidades de tu establecimiento en términos de funcionalidad y eficiencia?



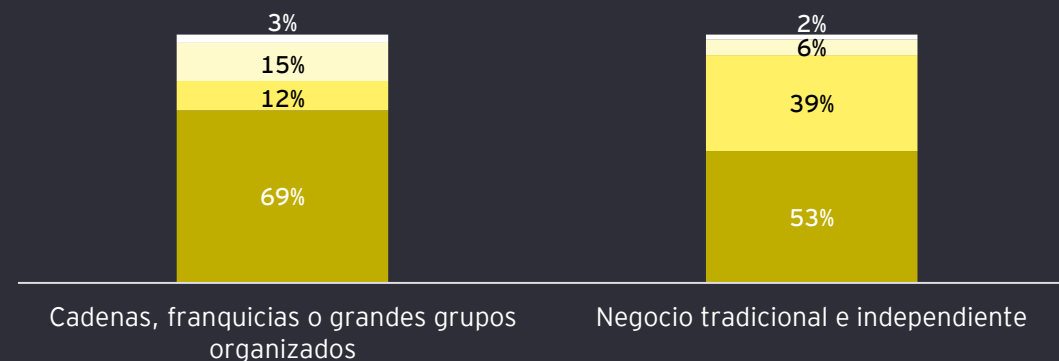
Tener un software propio instalado en el local destaca como la más utilizada por los hosteleros encuestados

¿Qué tipo de sistema de POS/TPV utilizas actualmente en tu establecimiento?

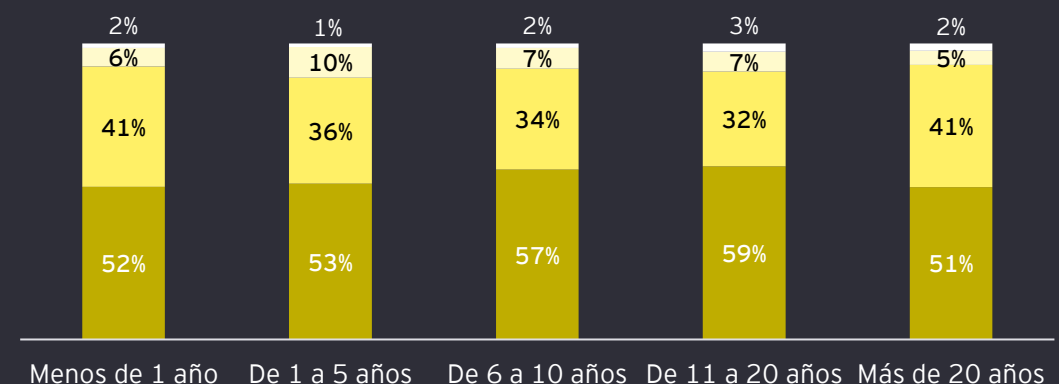
De más a menos utilizados:



Uso de estos sistemas según tipología de negocio



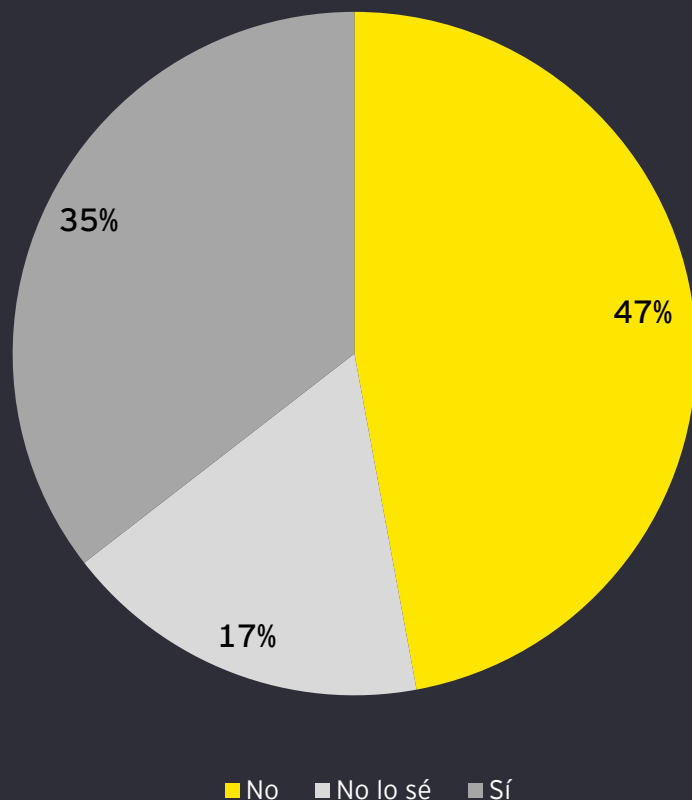
Uso según la antigüedad del negocio



- La hostelería organizada **lidera en cuanto a la instalación de sistemas propios de software** a través de tablets o computadoras, habiéndolo adoptado ya un 70% de los encuestados
- Predomina el uso de cajas registradoras más tradicionales en los negocios independientes que en hostelería organizada
- La **hostelería organizada ha comenzado a implementar soluciones cloud-base para sus negocios**, siendo un 15% aquellos que tienen en su local este tipo de servicios frente al 6% en hostelería independiente

Casi el 50% de los encuestados declara que su POS/TPV no cuenta con las funciones para gestionar pedidos online

¿El sistema de POS/TPV cuenta con funciones para gestionar pedidos online o a través de dispositivos móviles?



Casi la mitad de los sistemas de POS/TPV utilizados en los establecimientos **no cuentan con funciones para gestionar pedidos online o a través de dispositivos móviles**. Esto indica una oportunidad de actualización tecnológica para estos negocios.

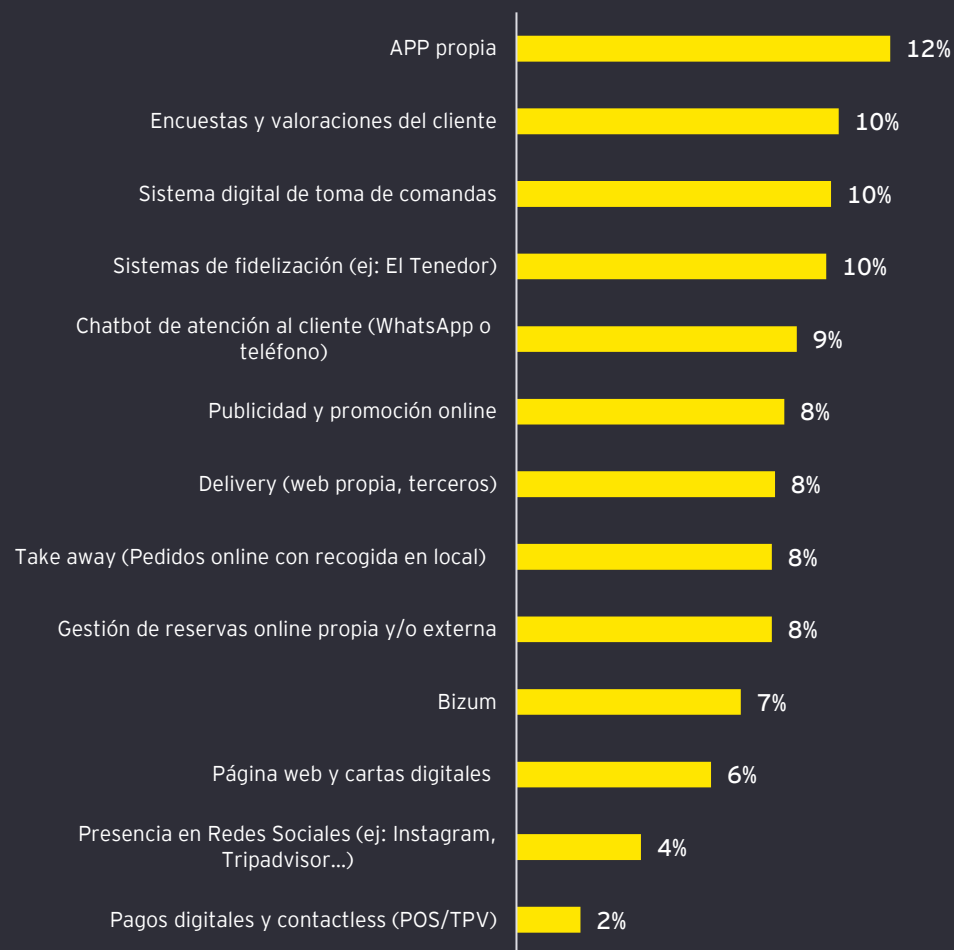


Se observa un **desconocimiento notable sobre las funcionalidades del TPV**. Esto refleja una posible falta de formación o comunicación por parte de los proveedores de estos sistemas y una necesidad de mayor conciencia tecnológica entre los usuarios.



Aunque los consumidores esperan comodidad y rapidez en los pedidos online y móviles, solo uno de cada tres de los sistemas POS/TPV pueden gestionar estos pedidos, indicando una **necesidad de actualización** en el sector para satisfacer estas expectativas.

De los hosteleros que prevén aumentar su inversión en digitalización... ¿En qué herramientas les gustaría invertir?

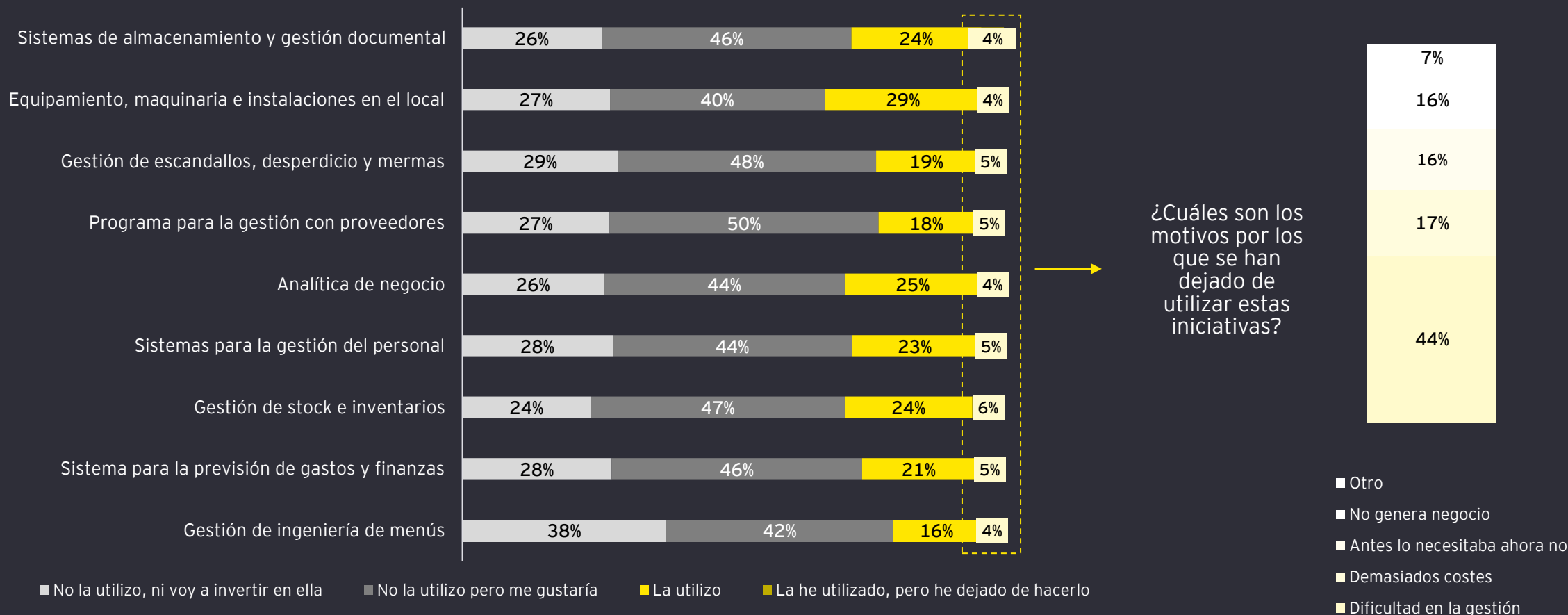


Aquellos que quieren aumentar su inversión para aumentar el nivel de digitalización...

- 1 La alta prioridad en herramientas de interacción directa con el cliente como apps y la recopilación de feedback sugiere un enfoque centrado en **mejorar la experiencia general del cliente**
- 2 Las inversiones en sistemas de fidelización y encuestas del cliente indican una **atención a las crecientes expectativas de los clientes** en términos de personalización y participación.
- 3 La preferencia por herramientas como take away y delivery refleja la adaptación de los hosteleros a las tendencias emergentes del consumo, donde la **conveniencia y la flexibilidad** en los pedidos son cada vez más importantes.

Casi la mitad de los hosteleros rechaza el uso de tecnología porque considera que su gestión es difícil

Para la gestión operativa y control de tu negocio en el día a día, ¿cuál es el estado de cada iniciativa/tecnología?



07.

Programa Kit Digital



Kit Digital

La iniciativa Kit Digital tiene como objetivo la concesión de ayudas económicas para la digitalización de las PYMES y trabajadores autónomos.

310.000 Ayudas

Concedidas desde el inicio del programa hasta finales de 2023

1.400 Millones de €

Invertidos procedentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Unión Europea

350.000 Proyectos de transformación digital

Realizados en empresas de todo España

80% Municipios

Han recibido alguna de las ayudas





Kit Digital

Las ayudas tienen consideración de subvención directa en forma de disposiciones dinerarias. El ingreso se hace a un Agente Digitalizador sin que el beneficiario tenga que manejar nada.

El IVA no forma parte de las subvenciones por lo que debe ser pagado por el beneficiado si bien, posteriormente, esta cantidad abonada podrá desgravarse.

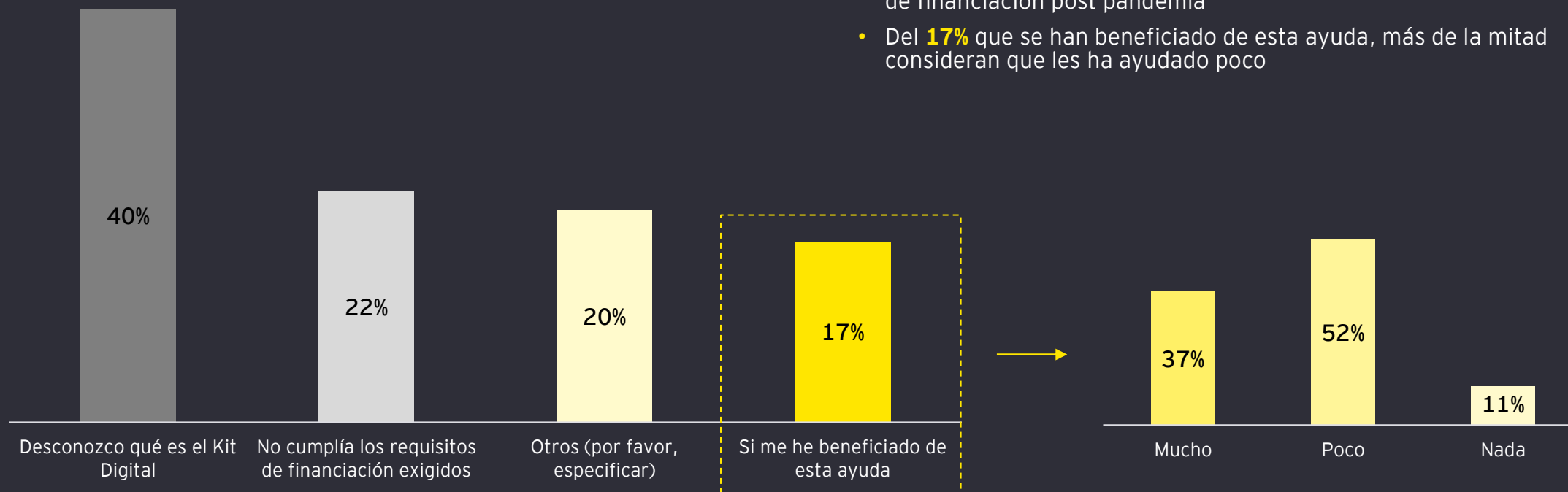
- **3.000 €** → Entre 0 y menos de 3 empleados
- **6.000€** → Entre 3 y menos de 10 empleados
- **12.000€** → Entre 10 y menos de 50 empleados
- **25.000€** → Entre 50 y menos de 100 empleados
- **29.000€** → Entre 100 y menos de 250 empleados



Hay un nivel alto de desconocimiento sobre lo que es el Kit Digital, 4 de cada 10 encuestados nunca han oído hablar de ello

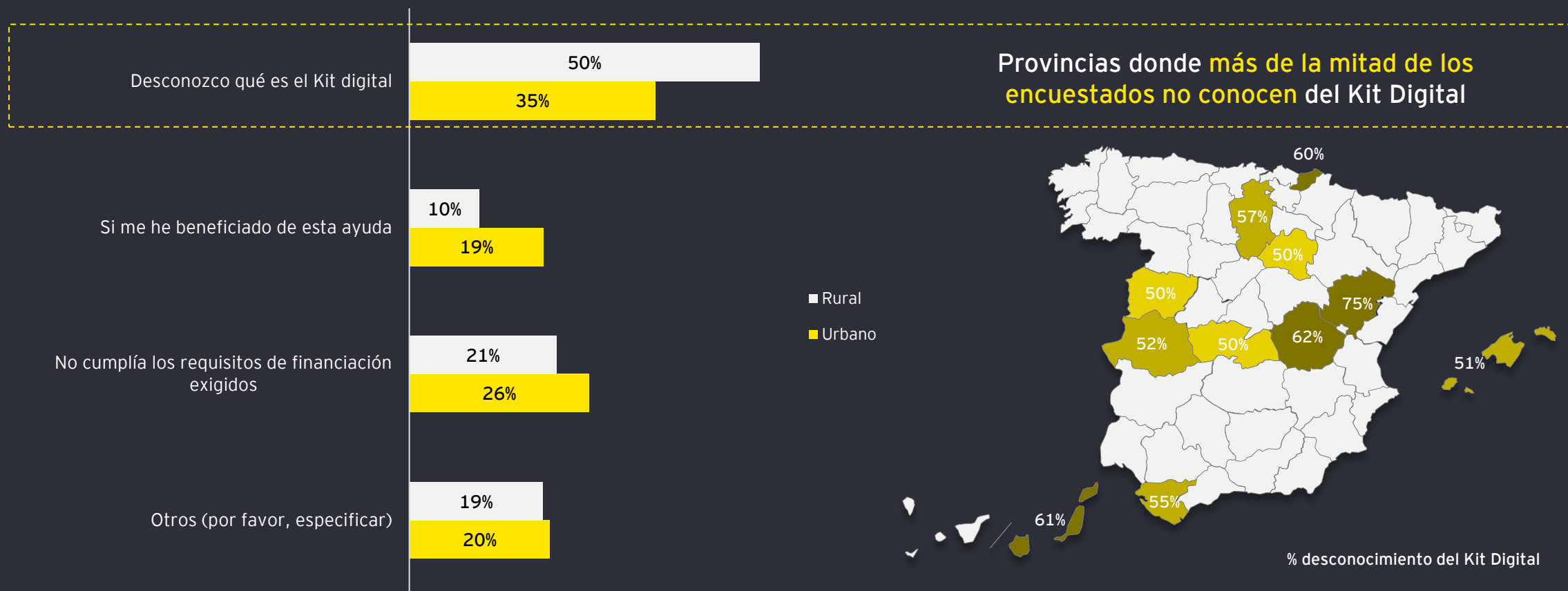
¿Has recibido en estos últimos años la ayuda del Programa Kit Digital ofertado por el Ministerio para subvencionar la implantación de soluciones digitales en hostelería?

- El **40%** de los hosteleros desconoce qué es el Kit Digital
- El **22%** no cumplía no los requisitos debido a las estrictas condiciones de financiación post pandemia
- Del **17%** que se han beneficiado de esta ayuda, más de la mitad consideran que les ha ayudado poco



El menor conocimiento y beneficio del Kit Digital son indicadores de la brecha entre zonas rurales y urbanas

¿Has recibido en estos últimos años la ayuda del Programa Kit Digital ofertado por el Ministerio para subvencionar la implantación de soluciones digitales en hostelería? – Rural vs urbano



"No he encontrado barreras" y "Otras" excluidas del calculo

08.

Conclusiones



La digitalización, como factor clave en todas las áreas que componen los negocios de hostelería

Conclusiones generales:



La digitalización se orienta hacia **la mejora de la experiencia del cliente**, buscando ofrecer servicios más convenientes y personalizados



La digitalización se percibe como un medio para **expandir el alcance** del negocio, mejorar el reconocimiento de marca



Las empresas buscan herramientas digitales que les permitan **gestionarse de manera más eficiente**, automatizar tareas y optimizar el uso de recursos



La digitalización **impulsa la innovación y la diferenciación** al proporcionar un entorno propicio para experimentar con nuevas ideas y tecnologías

74%

mantendrán o incrementarán sus inversiones en **digitalización**

Más del 70% de los encuestados declara estar invirtiendo en digitalizar sus negocios y prevé inversiones en digitalización en un futuro cercano.

Además, casi el 16% está considerando expandir el uso de la IA para automatizar procesos y mejorar la eficiencia.

58%

su **sistema de POS/TPV** no cumple con las necesidades de su establecimiento

El 86% de los encuestados utilizan los pagos digitales y contactless en sus negocios.

No obstante, el 58% declara que la herramienta no cumple con todas las necesidades de su establecimiento.

45%

Quiere utilizar herramientas de **delivery** o comida a domicilio

Los participantes que sí desean invertir en herramientas de delivery y take away representan el 45%.

Esto se debe a su interés en adaptarse a las demandas del mercado y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios, considerando la creciente preferencia por opciones de entrega a domicilio.

37%

Les gustaría tener una **app o medir la satisfacción** de sus clientes

Entre el 30 y 40% de los encuestados les gustaría invertir en una app propia, sistemas digitales de toma de comandos y herramientas para medir la satisfacción de sus clientes.

Sin embargo, la mayoría necesita asesoramiento, personal capacitado y soluciones adaptadas a su negocio.

60%

Conoce el Kit Digital y un 17% se ha beneficiado de este

Entre los encuestados, el 60% conoce el Kit Digital.

Además, un 17% de ellos ya se ha beneficiado directamente de su implementación, experimentando mejoras significativas en eficiencia operativa y capacidad de adaptación a entornos digitales en constante cambio.



Falta de presupuesto

La principal barrera a la hora de implementar nuevas tecnologías en su negocio



Publicidad y promoción online

Como la herramienta donde más inversión se prevé realizar en un corto plazo, para dar a conocer sus negocios y extender sus clientes



Aumentar márgenes

Como uno de los principales motivadores para digitalizar sus negocios

Herramientas más deseadas...



App propia



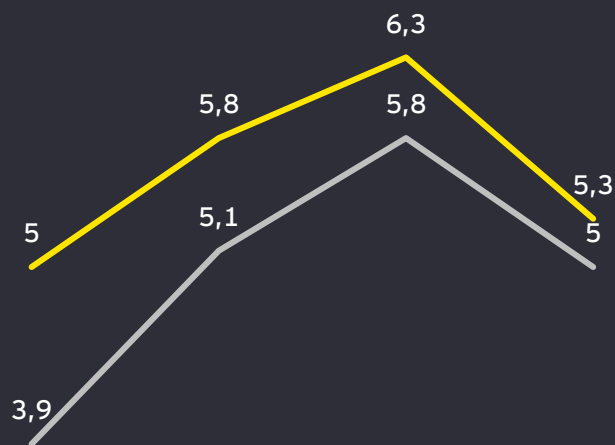
Toma digital de comandas



Sistemas de gestión de proveedores y de personal

Del estancamiento a la acción, análisis de la transformación digital (2021 vs 2024)

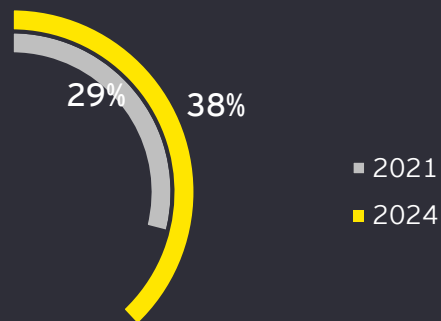
1 El desarrollo digital ha experimentado un incremento notable en todas las tipologías de servicio



Bares y cafeterías Restaurantes Alojamiento Ocio

Media: 4,5 2021 5,3 2024

2 El año 2024 ha visto un creciente interés en aumentar la inversión en tecnología



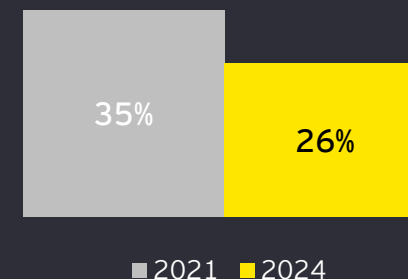
4 En 2021, un 56% no contaba con presupuesto para digitalizarse



En 2024, este porcentaje se reduce al 35%



3 Cada vez menos personas están quedando rezagadas sin implementar ninguna medida de digitalización



5

La motivación principal en 2021 era **aumentar las ventas/facturación**, mientras que en 2024 es **dar a conocer el negocio y aumentar el número de clientes**

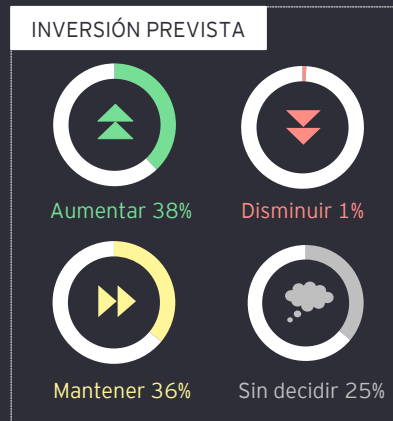
09.

Ficha resumen por tipología de servicio



GENERAL

Muestra: 1827



MOTIVACIONES

¿Qué importancia consideras tiene la digitalización?

Considero que **sí es importante y actualmente ya estoy implementando soluciones digitales**

¿Qué te motiva a digitalizar en tu negocio?

Dar a conocer mi negocio y aumentar el número de clientes: Incrementando la presencia en redes sociales, analizando datos de mis clientes

¿Qué iniciativa crees que podría ayudarte con los retos de tu negocio?

Contar con soluciones digitales adaptadas a las necesidades de mi negocio

Respuesta más votada a cada pregunta

BARRERAS

- No cuento con un **presupuesto** dedicado a ello
- No tengo **tiempo** para abordarlo
- Prefiero mantener las **herramientas tradicionales** y valoro más el contacto personal

Top 3 barreras encontradas

Kit DIGITAL

Del **12%** que se ha beneficiado el **Kit Digital**, el **37%** considera que ha tenido **mucho impacto**

POS/TPV

De los usuarios del POS/TPV...

Tradicional		Un 47% considera que cumple con todas sus necesidades
Software instalado en local		Un 39% considera que cumple con todas sus necesidades
Cloud-based		Un 43% considera que cumple con todas sus necesidades

IA

¿Cómo?

Un **34%** planea o está considerando implementar la IA

- Consulta dudas (configuración de menús, precios) en herramientas como **Chat GPT**

HERRAMIENTAS

Más utilizadas	<ol style="list-style-type: none"> Pagos digitales y contactless (POS/TPV) Presencia en Redes Sociales (ej: Instagram, Tripadvisor...) Página web y cartas digitales 	Mayor interés	<ol style="list-style-type: none"> APP propia Encuestas y valoraciones del cliente Sistema digital de toma de comandas
----------------	---	---------------	---

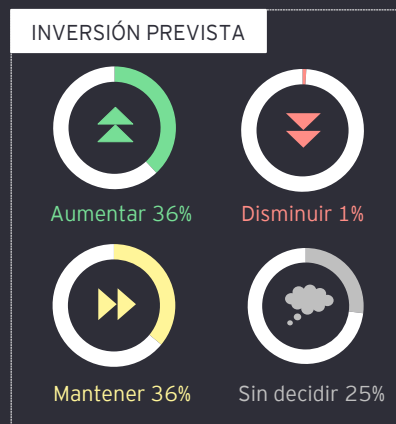
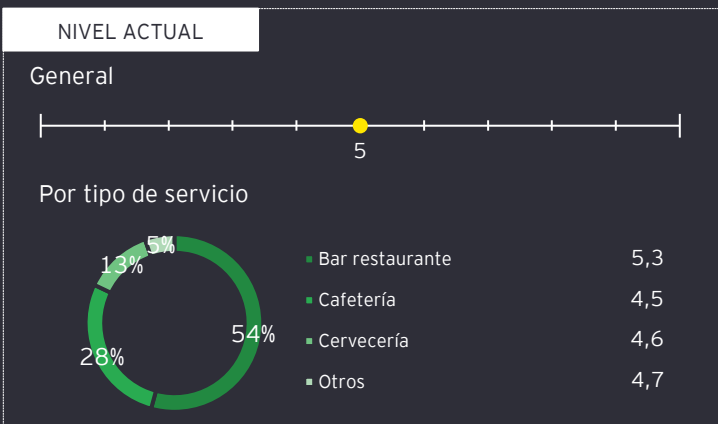
INICIATIVAS

Más utilizadas	<ol style="list-style-type: none"> Equipamiento, maquinaria e instalaciones en el local Análítica de negocio Sistemas de almacenamiento y gestión documental 	Mayor interés	<ol style="list-style-type: none"> Programa para la gestión con proveedores Gestión de escandallos, desperdicio y mermas Gestión de stock e inventarios
----------------	---	---------------	--



BARES Y CAFETERÍAS

Muestra: 1372



MOTIVACIONES

¿Qué importancia consideras tiene la digitalización?

Considero que **sí es importante y actualmente ya estoy implementando soluciones digitales**

¿Qué te motiva a digitalizar en tu negocio?

Dar a conocer mi negocio y aumentar el número de clientes: Incrementando la presencia en redes sociales, analizando datos de mis clientes

¿Qué iniciativa crees que podría ayudarte con los retos de tu negocio?

Contar con soluciones digitales adaptadas a las necesidades de mi negocio

Respuesta más votada a cada pregunta

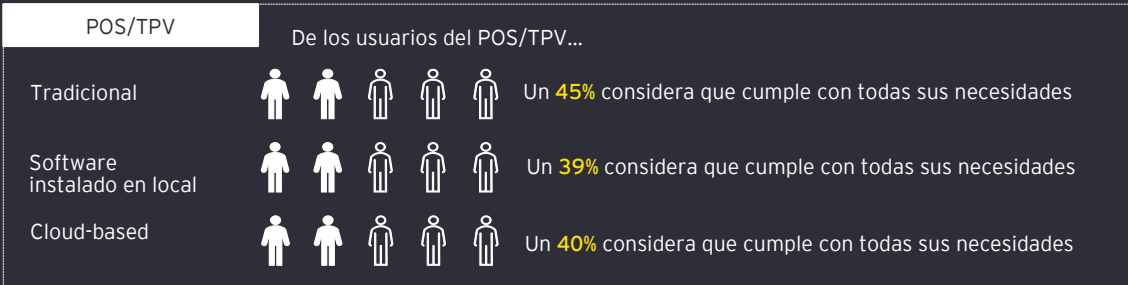
BARRERAS

- No cuento con un **presupuesto** dedicado a ello
- No tengo **tiempo** para abordarlo
- Prefiero mantener las **herramientas tradicionales** y valoro más el contacto personal

Top 3 barreras encontradas

Kit DIGITAL

Del **11%** que se ha beneficiado el **Kit Digital**, el **37%** considera que ha tenido **mucho impacto**

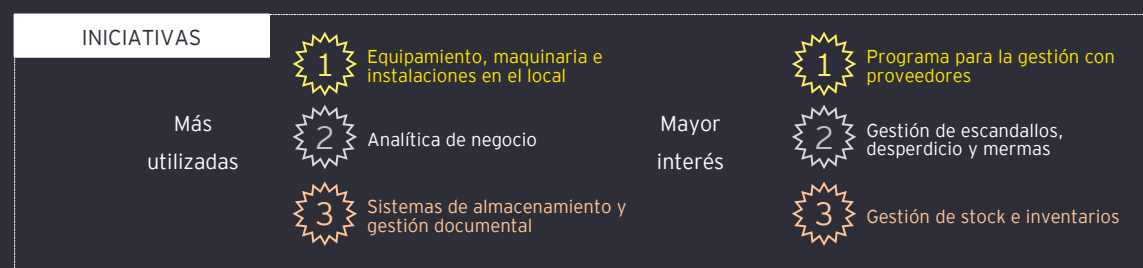
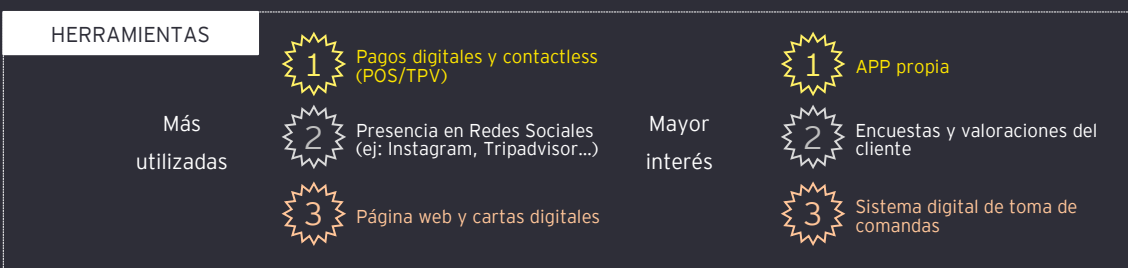


IA

¿Cómo?

Un **31%** planea o está considerando implementar la IA

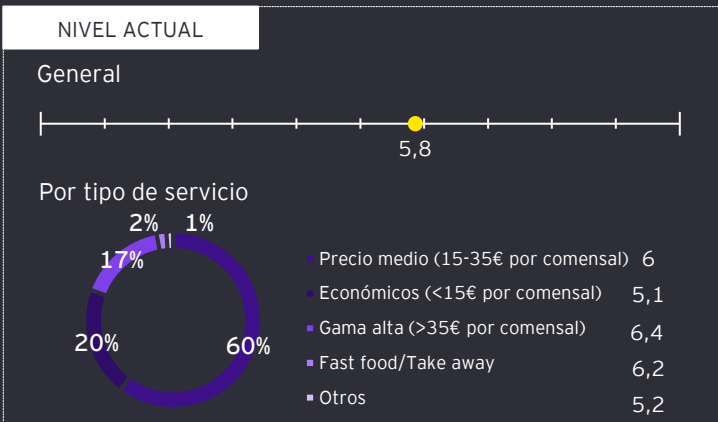
1. Consulta dudas (configuración de menús, precios) en herramientas como **Chat GPT**





RESTAURANTES

Muestra: 947



MOTIVACIONES

¿Qué importancia consideras tiene la digitalización?

Considero que **sí es importante y actualmente ya estoy implementando soluciones digitales**

¿Qué te motiva a digitalizar en tu negocio?

Dar a conocer mi negocio y aumentar el número de clientes: Incrementando la presencia en redes sociales, analizando datos de mis clientes

¿Qué iniciativa crees que podría ayudarte con los retos de tu negocio?

Contar con soluciones digitales adaptadas a las necesidades de mi negocio

Respuesta más votada a cada pregunta

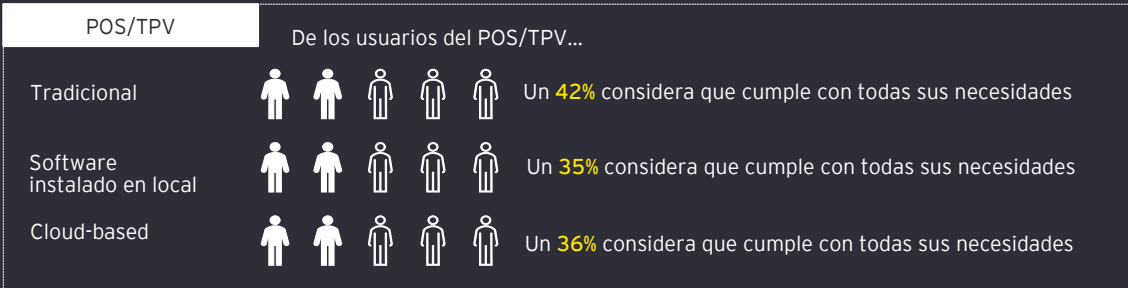
BARRERAS

- No cuento con un **presupuesto** dedicado a ello
- No tengo **tiempo** para abordarlo
- Prefiero mantener las **herramientas tradicionales** y valoro más el contacto personal

Top 3 barreras encontradas

Kit DIGITAL

Del **14%** que se ha beneficiado el **Kit Digital**, el **36%** considera que ha tenido **mucho impacto**

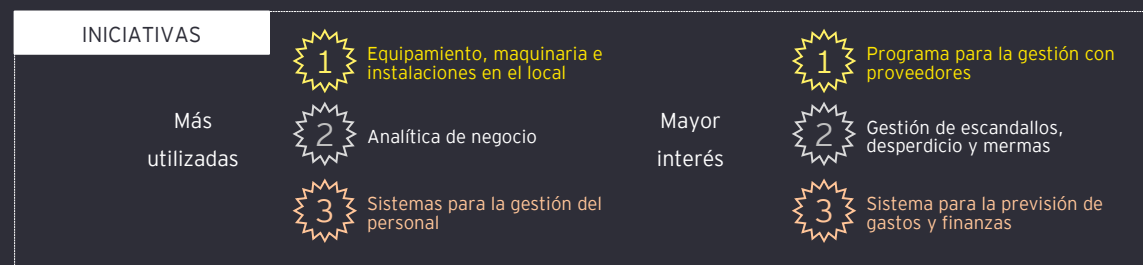


IA

¿Cómo?

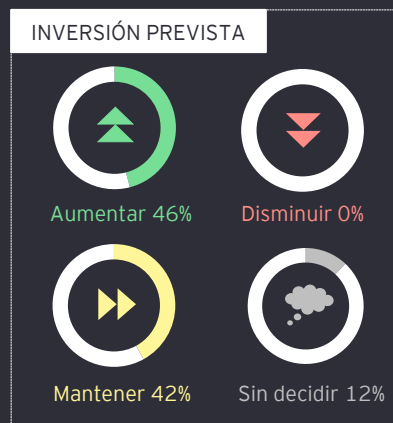
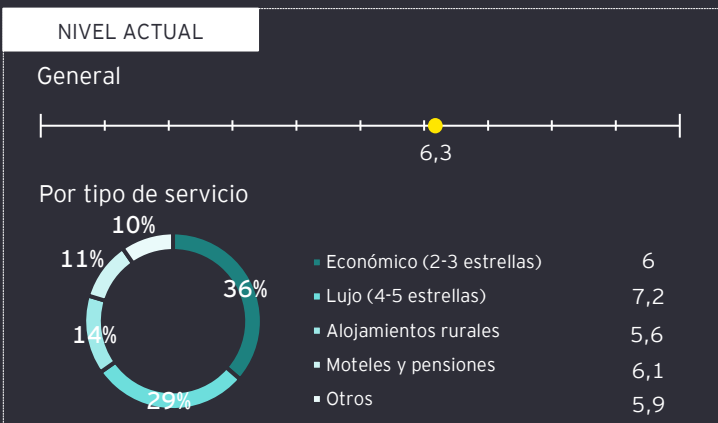
Un **34%** planea o está considerando implementar la IA

1. **Consulta dudas (configuración de menús, precios) en herramientas como Chat GPT**



ALOJAMIENTOS

Muestra: 187



MOTIVACIONES

¿Qué importancia consideras tiene la digitalización?

Considero que **sí es importante y actualmente ya estoy implementando soluciones digitales**

¿Qué te motiva a digitalizar en tu negocio?

Mejorar los márgenes (rentabilidad): herramientas de gestión de coste, escandallos...

¿Qué iniciativa crees que podría ayudarte con los retos de tu negocio?

Contar con soluciones digitales adaptadas a las necesidades de mi negocio

Respuesta más votada a cada pregunta

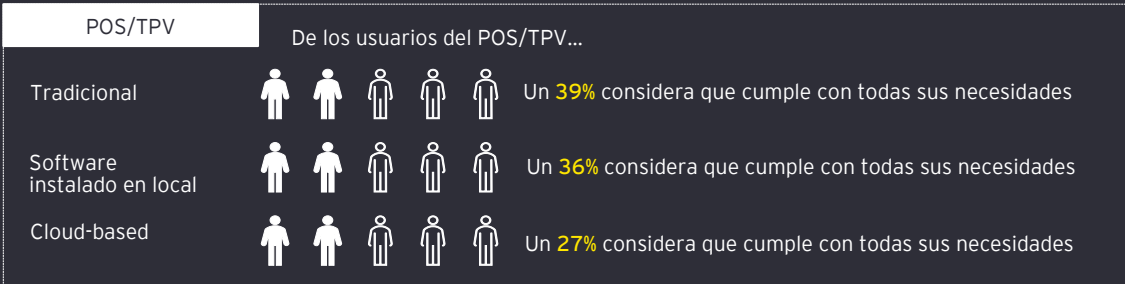
BARRERAS

- No cuento con un **presupuesto** dedicado a ello
- Falta de **formación** o de **personal** cualificado
- Prefiero mantener las **herramientas tradicionales** y valoro más el contacto personal

Top 3 barreras encontradas

Kit DIGITAL

Del **25%** que se ha beneficiado el **Kit Digital**, el **41%** considera que ha tenido **mucho impacto**

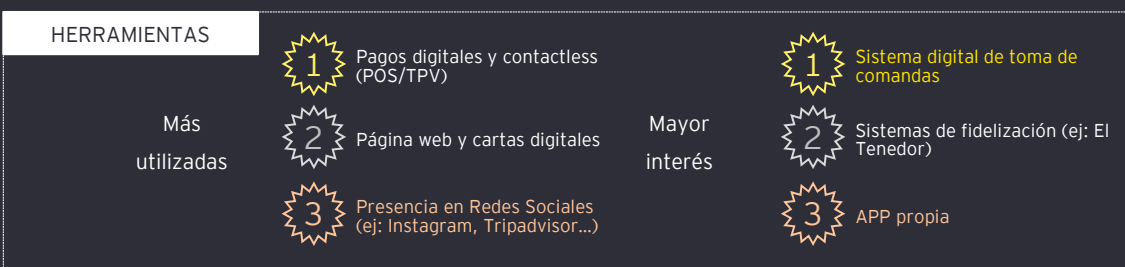


IA

¿Cómo?

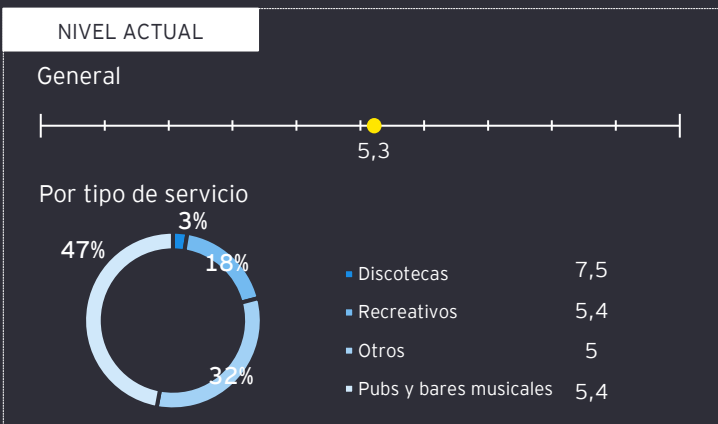
Un **42%** planea o está considerando implementar la IA

1. Usamos asistentes virtuales para determinadas tareas de negocio





Muestra: 154



MOTIVACIONES

¿Qué importancia consideras tiene la digitalización?

Considero que **sí es importante y actualmente ya estoy implementando soluciones digitales/**

Creo que **puede aportar algunos beneficios, aunque aún no he implementado ninguna acción de digitalización**

¿Qué te motiva a digitalizar en tu negocio?

Dar a conocer mi negocio y aumentar el número de clientes: Incrementando la presencia en redes sociales, analizando datos de mis clientes

¿Qué iniciativa crees que podría ayudarte con los retos de tu negocio?

Contar con soluciones digitales adaptadas a las necesidades de mi negocio

Respuesta más votada a cada pregunta

BARRERAS

- No cuento con un **presupuesto** dedicado a ello
- No tengo **tiempo** para abordarlo
- Prefiero mantener las **herramientas tradicionales** y valoro más el contacto personal

Top 3 barreras encontradas

Kit DIGITAL

Del **10%** que se ha beneficiado el **Kit Digital**, el **38%** considera que ha tenido **mucho impacto**

POS/TPV

De los usuarios del POS/TPV...

Tradicional		Un 38% considera que cumple con todas sus necesidades
Software instalado en local		Un 36% considera que cumple con todas sus necesidades
Cloud-based		Un 27% considera que cumple con todas sus necesidades

IA

¿Cómo?

Un **46%** planea o está considerando implementar la IA

1. **Consulta dudas (configuración de menús, precios) en herramientas como Chat GPT**

HERRAMIENTAS

Más utilizadas	<ol style="list-style-type: none"> 1 Pagos digitales y contactless (POS/TPV) 2 Presencia en Redes Sociales (ej: Instagram, Tripadvisor...) 3 Publicidad y promoción online 	Mayor interés	<ol style="list-style-type: none"> 1 Encuestas y valoraciones del cliente 2 Sistema digital de toma de comandas 3 APP propia
----------------	---	---------------	---

INICIATIVAS

Más utilizadas	<ol style="list-style-type: none"> 1 Equipamiento, maquinaria e instalaciones en el local 2 Sistemas de almacenamiento y gestión documental 3 Gestión de stock e inventarios 	Mayor interés	<ol style="list-style-type: none"> 1 Sistemas para la gestión del personal 2 Programa para la gestión con proveedores 3 Sistemas de almacenamiento y gestión documental
----------------	---	---------------	--

10.

Detalle por Comunidad Autónoma

The background of the slide is a blurred photograph of a breakfast table. In the foreground, a white plate holds a golden-brown croissant. To the left, a white coffee cup sits on a saucer. In the center, two glasses of bright orange juice are visible. The background shows more of the table and a window with light coming through, all out of focus.

ANDALUCÍA

Nota media: 5,7

Han respondido 287 hosteleros

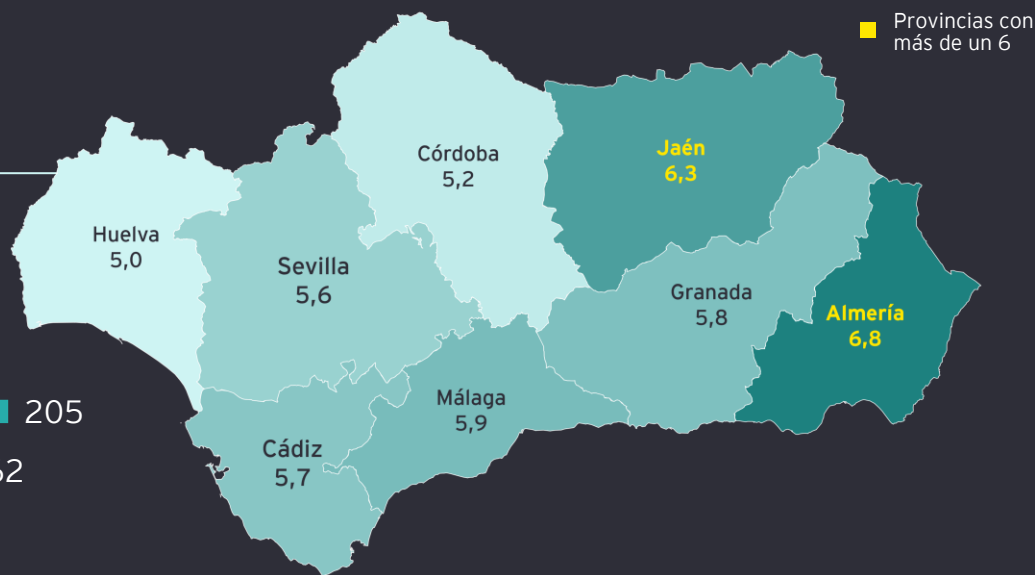
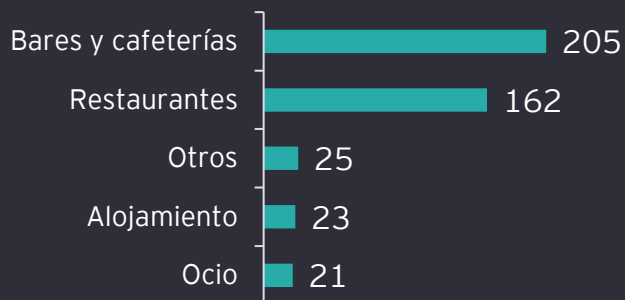
Motivaciones para digitalizar

1. Aumentar ventas/facturación: a través de herramientas como menús inteligentes
2. Mejorar los márgenes (rentabilidad)
3. Dar a conocer mi negocio y aumentar el número de clientes: Incrementando la presencia en redes

Principales barreras

- No cuento con un presupuesto dedicado a ello
- No tengo tiempo para abordarlo

Respuestas por tipología de servicio



Poblaciones con nivel 0 de digitalización:
Adra, Cómpea, La Algaba, Los Barrios, Priego de Córdoba y Puerto Serrano

74%

de Andalucía va a mantener o aumentar su inversión en digitalización

67%

considera que la digitalización es importante y clave para hacer frente a los desafíos del negocio

CATALUÑA

Nota media: 5,9

Han respondido 223 hosteleros

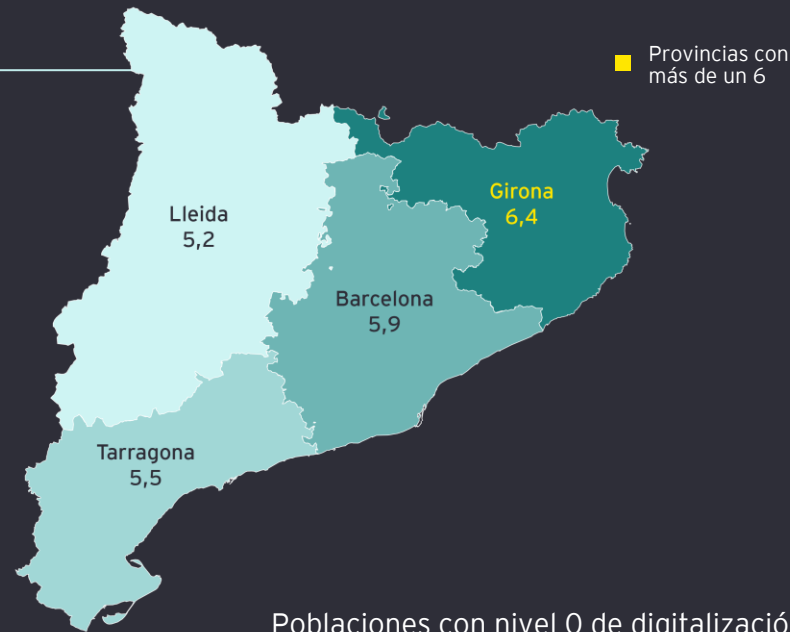
Motivaciones para digitalizar

1. Dar a conocer mi negocio y aumentar el número de clientes: Incrementando la presencia en redes sociales, analizando datos de mis clientes
2. Mejorar los márgenes (rentabilidad)
3. Reducir costes operativos (materia prima, personal, alquiler...)

Principales barreras

- No cuento con un presupuesto dedicado a ello
- No tengo tiempo para abordarlo

Respuestas por tipología de servicio



Poblaciones con nivel 0 de digitalización:
Canejan y Sant Climent de Llobregat

77%

de Cataluña va a mantener o aumentar su inversión en digitalización

67%

considera que la digitalización es importante y clave para hacer frente a los desafíos del negocio

COMUNIDAD DE MADRID

Nota media: 5,5

Han respondido 193 hosteleros

Motivaciones para digitalizar

1. Dar a conocer mi negocio y aumentar el número de clientes: Incrementando la presencia en redes sociales, analizando datos de mis clientes
2. Mejorar los márgenes (rentabilidad)
3. Aumentar ventas/facturación: a través de herramientas como menús inteligentes

Principales barreras

- No cuento con un presupuesto dedicado a ello
- No tengo tiempo para abordarlo

Respuestas por tipología de servicio



Poblaciones con nivel 0 de digitalización:
Galapagar y Humanes de Madrid

79%

de la Comunidad de Madrid va a mantener o aumentar su inversión en digitalización

61%

considera que la digitalización es importante y clave para hacer frente a los desafíos del negocio

CASTILLA Y LEÓN

Nota media: 5,2

Han respondido 184 hosteleros

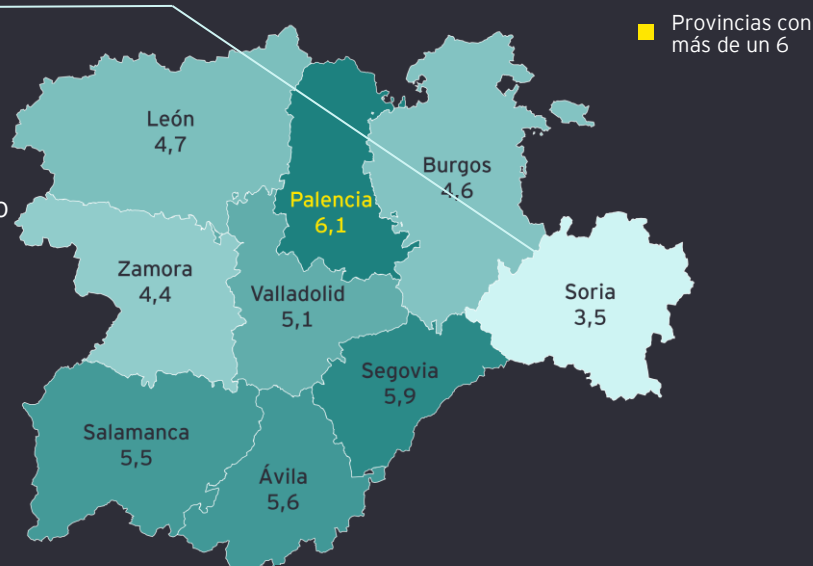
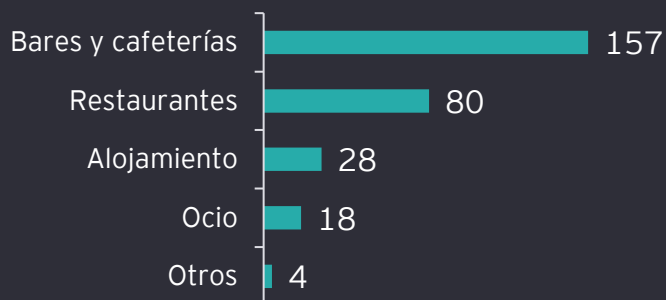
Motivaciones para digitalizar

1. Dar a conocer mi negocio y aumentar el número de clientes: Incrementando la presencia en redes sociales, analizando datos de mis clientes
2. Mejorar los márgenes (rentabilidad)
3. Probar cosas nuevas que me diferencien y resulten innovadoras: para atraer o fidelizar al cliente

Principales barreras

- Falta de formación o de personal cualificado
- No cuento con un presupuesto dedicado a ello
- No he encontrado barreras
- Prefiero mantener las herramientas tradicionales y valoro más el contacto personal

Respuestas por tipología de servicio



67%

de Castilla y León va a mantener o aumentar su inversión en digitalización

52%

considera que la digitalización es importante y clave para hacer frente a los desafíos del negocio

Poblaciones con nivel 0 de digitalización:

Berlangas de Roa, Burgo de Osma-Ciudad de Osma, Carrascal de Barregas, Hinojosa de Duero, Las Aldehuelas, Morales de Valverde, Moreruela de Tábara, Rabé de las Calzadas y Valderrueda

COMUNIDAD VALENCIANA

Nota media: 5,1

Han respondido 184 hosteleros

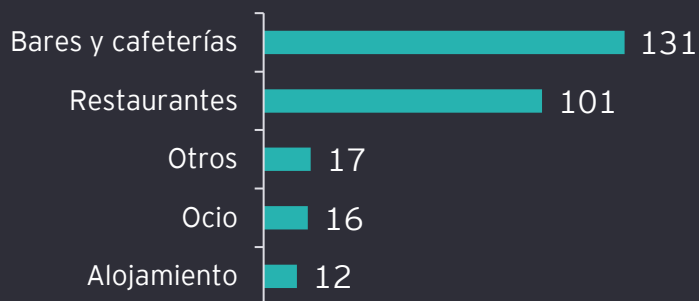
Motivaciones para digitalizar

1. Dar a conocer mi negocio y aumentar el número de clientes: Incrementando la presencia en redes sociales, analizando datos de mis clientes
2. Mejorar los márgenes (rentabilidad)
3. Aumentar ventas/facturación: a través de herramientas como menús inteligentes

Principales barreras

- No cuento con un presupuesto dedicado a ello
- Me resulta complejo adaptarme a las nuevas tecnologías

Respuestas por tipología de servicio



75%

de la Comunidad Valenciana va a mantener o aumentar su inversión en digitalización

63%

considera que la digitalización es importante y clave para hacer frente a los desafíos del negocio

Poblaciones con nivel 0 de digitalización:

Albalat de la Ribera, Alginet, Canet lo Roig, Dénia, el Pinós/Pinoso, l'Eliana, Quart de Poblet y Teulada

EY | Assurance | Tax | Transactions | Advisory

About EY

EY is a global leader in assurance, tax, transaction and advisory services. The insights and quality services we deliver help build trust and confidence in the capital markets and in economies the world over. We develop outstanding leaders who team to deliver on our promises to all of our stakeholders. In so doing, we play a critical role in building a better working world for our people, for our clients and for our communities.

EY refers to the global organization and may refer to one or more of the member firms of Ernst & Young Global Limited, each of which is a separate legal entity. Ernst & Young Global Limited, a UK company limited by guarantee, does not provide services to clients. For more information about our organization, please visit ey.com.

© 2024 Ernst & Young.
All Rights Reserved.

In line with EY's commitment to minimize its impact on the environment, this document has been printed on paper with a high recycled content.

www.ey.com/Advisory

advisory@es.ey.com

