

Estudio Digitalización de la Hostelería

Rueda de Prensa



26 Mayo 2021





1.

**Introducción al estudio
de digitalización**

El sector hostelero es clave dentro de la economía y cultura de España

Sin duda alguna, el sector de la hostelería ha sido uno de los sectores más castigados por la pandemia. **Dada la importancia que tiene el sector en términos económicos y culturales**, es un momento clave para ayudarle y acompañarle en el proceso de digitalización

Antes de la crisis Covid-19



+320K Establecimientos



+1,7M Trabajadores ocupados



+129K Millones € facturación



6,2% Del PIB

Impacto de la crisis Covid-19



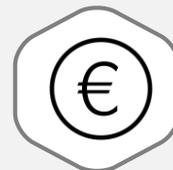
-100K Establecimientos menos

Cierre de un tercio del sector



+700K Trabajadores afectados

300.000 trabajadores menos y
374.000 trabajadores en ERTE



-50% Caída de la facturación

85.000 millones de € menos

Nuestro objetivo es seguir estando cerca del sector y ayudarle en la digitalización



conectados
POR LA DIGITALIZACIÓN DE LA HOSTELERÍA

Empresas tractoras



Instituciones y colaboradores





2.

Metodología y perfilado

Con la ambición de ser el mayor estudio de Digitalización de la hostelería realizado hasta el momento

1



Objetivo:

- Conocer **qué significa digitalización** para los hosteleros
- El **para qué** de la Digitalización
- Cuál es su **estado de madurez**
- Sus **principales necesidades y barreras**
- Entender cómo podemos ayudarles a **definir su Agenda Digital**

2



Diseño de la encuesta:

Empresas tractoras | Basque Culinary Center - BCC Innovation, Centro tecnológico en Gastronomía de Basque Culinary Center | EY

3



Estructura de la Encuesta:

Se han realizado un total de **23 preguntas** divididas en **cinco bloques**:
1) Perfilado, 2) Percepción de la digitalización, 3) Motivaciones, barreras y Madurez, 4) Nivel de inversión y 5) Agenda Digital

4



Canal:

Se han enviado un total de **339.144 emails**, recibándose **4.931 respuestas únicas**

5



Fecha:

Se lanzó en **2 oleadas** los días **24 y 26 de marzo**, habiendo estado activa hasta el 12 de abril

Y un nivel muy profundo de análisis para que sean representativos todos los segmentos de negocio

La **heterogeneidad del propio sector** hace **necesario un nivel de profundidad amplio** en el estudio para **entender la Digitalización** desde todos los **ángulos**:

1 Representatividad de España



2 Por Tipología de Servicio

-  Bares y Cafeterías
-  Restaurantes
-  Ocio
-  Alojamiento

3 Por Nivel de Agrupación

- Hostelería tradicional
- Grupos pequeños de restauración
- Cadenas y franquicias

4 Por Tamaño del Negocio

- De 1 a 3 trabajadores
- De 4 a 7 trabajadores
- De 8 a 15 trabajadores
- Más de 15 trabajadores

5 Por Antigüedad del negocio

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

Siendo clave la siguiente afirmación:

“

No hay una ruta de digitalización óptima para la hostelería...

Hay tantas rutas como segmentos diferentes de clientes en base a estas agrupaciones.



Todas las combinaciones nos han servido para construir la Ruta de Digitalización óptima para cada tipología

3.

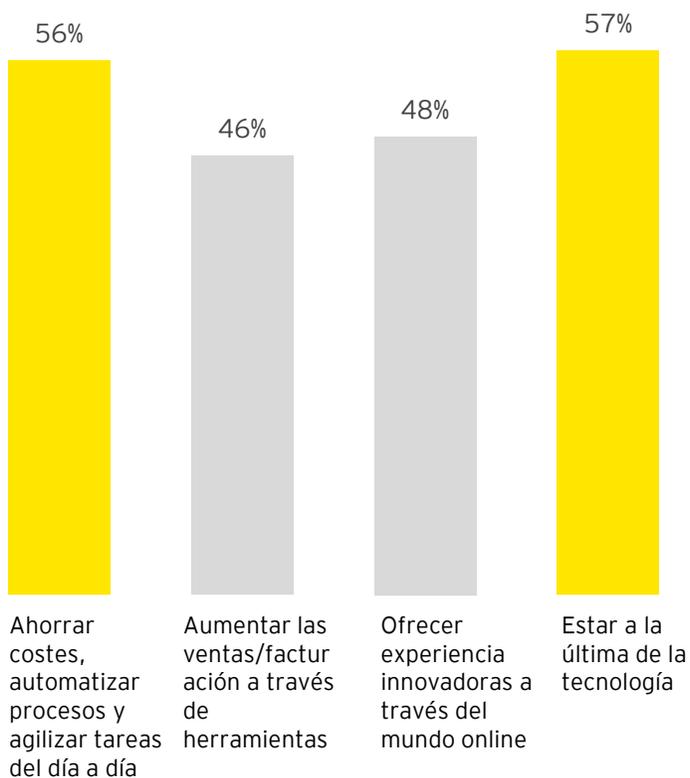
Percepción sobre la digitalización



Tecnología y automatización de tareas del día a día, la principal definición de digitalización...

Sin embargo, **para menos de la mitad** de los hosteleros, la digitalización es **aumentar las ventas** a través de herramientas u **ofrecer experiencias innovadoras** a través del mundo online

¿Qué entiendes por digitalización?



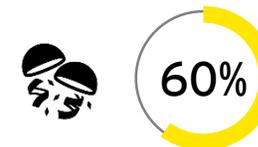
Respuestas: 3.732

Haciendo foco en los tipos de servicios

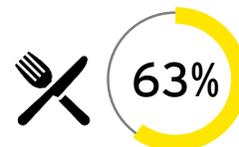
Más elegido:



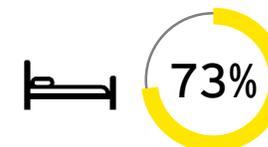
Estar a la última en tecnología



Estar a la última en tecnología



Estar a la última en tecnología



Ahorrar en costes y automatizar tareas

Destaca el entendimiento de los Alojamientos, con casi ¾ en "Ahorras costes y automatización"

Haciendo foco en los tipos de establecimientos

Más elegido



Estar a la última en tecnología



Ahorrar en costes y automatizar tareas



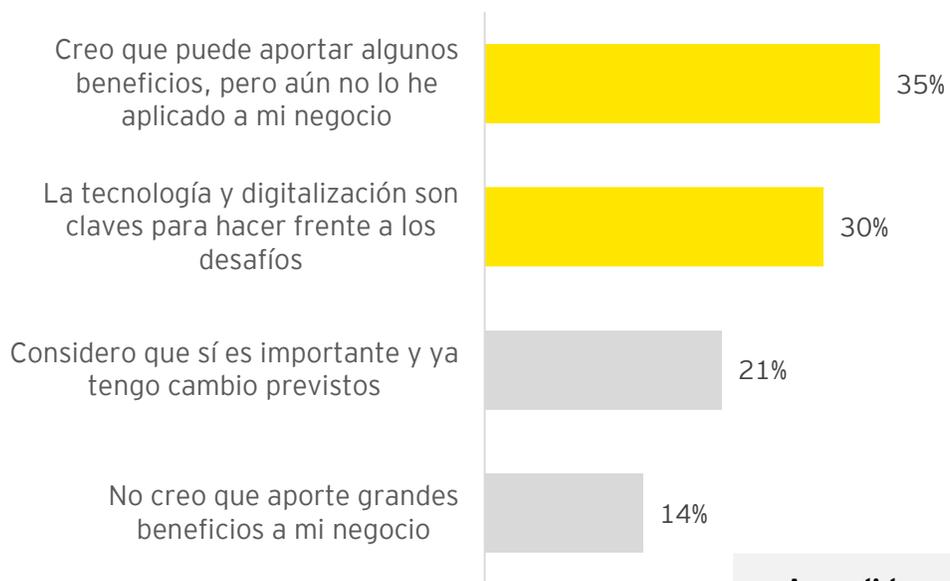
Ahorrar en costes y automatizar tareas

En función del nivel de organización, el entendimiento de digitalización es distinto

La digitalización es importante para la gran mayoría de hosteleros pero falta su aplicación...

Para un **51%** de los encuestados **la digitalización es clave o muy importante y están ejecutando**, un **35%** lo consideran **importante pero aún no se han puesto en marcha**, y sólo un **14%** **se muestra escépticos** ante los beneficios de la digitalización

¿Qué importancia consideras que tiene actualmente la digitalización en tu negocio?



Respuestas: 3.675

A medida que aumenta el nivel de organización, aumenta la creencia en la tecnología

Haciendo foco en los tipos de servicios

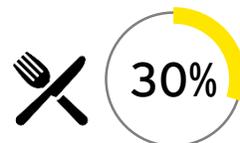
Bares y cafeterías los más conscientes pero a los que más les cuesta dar el paso



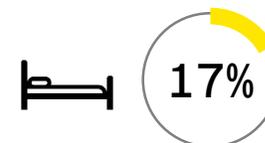
Creen que aporta beneficios pero aún no lo han aplicado



Creen que aporta beneficios pero aún no lo han aplicado



Creen que aporta beneficios pero aún no lo han aplicado



Creen que aporta beneficios pero aún no lo han aplicado

Haciendo foco en los tipos de establecimientos



Creen que la tecnología y digitalización son clave



Creen que la tecnología y digitalización son clave

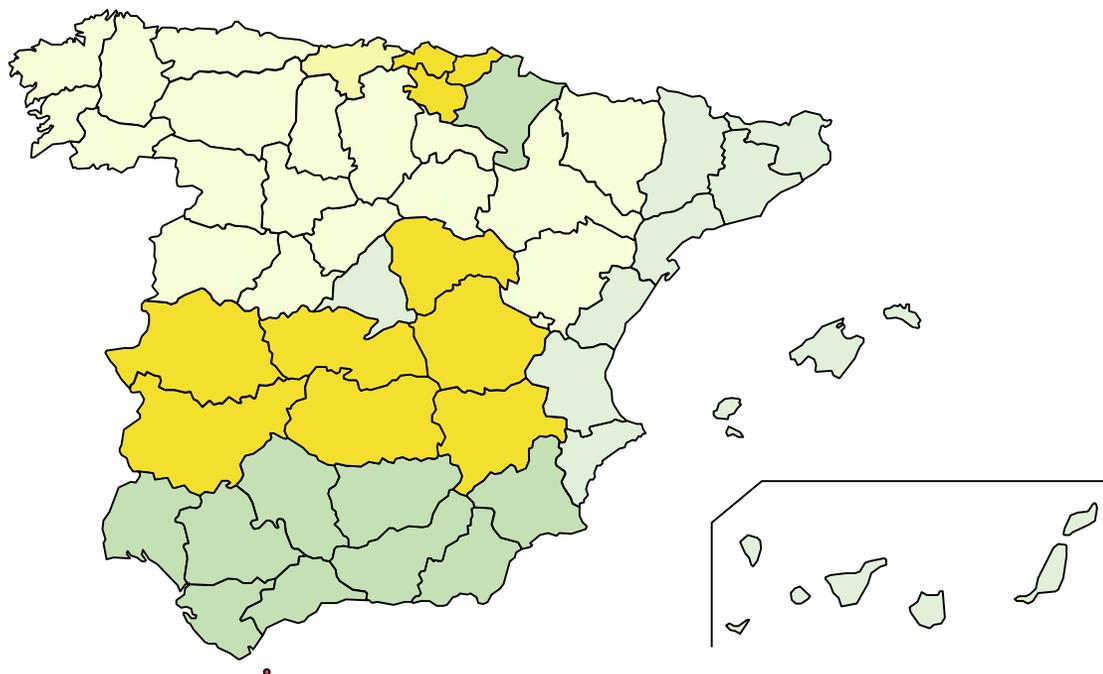


Creen que la tecnología y digitalización son clave

...Destacando algunas CCAAs con mayor concienciación sobre la importancia de la digitalización

Para más de un tercio de las Comunidades como **Andalucía, Navarra y Murcia**, consideran que la tecnología y la digitalización son clave para sus negocios.

Datos por CCAA: Digitalización clave para el negocio



Menor concienciación

Mayor concienciación

Comunidad Autónoma	% concienciación (*)
Andalucía	35,28%
Aragón	28,43%
Asturias, Principado de	26,72%
Balears, Illes	32,52%
Canarias	34,17%
Cantabria	22,45%
Castilla y León	24,43%
Castilla-La Mancha	20,74%
Cataluña	32,72%
Comunitat Valenciana	32,41%
Extremadura	21,95%
Galicia	28,50%
Madrid, Comunidad de	31,14%
Murcia, Región de	35,62%
Navarra	36,00%
País Vasco	21,76%
Rioja, La	28,57%

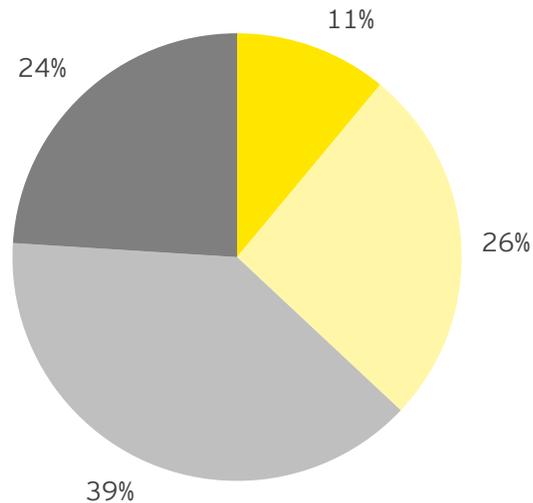
Casi la mitad de las Comunidades Autónomas se sitúan por encima de la media (30%) en cuanto a la opinión de que la tecnología y digitalización son clave para sus negocios

(*) Se ha considerado como grado de concienciación aquellos que opinan "La tecnología y la digitalización son claves"

Existe cierto conocimiento sobre iniciativas y herramientas, pero no dan el paso para informarse...

Casi un 40% tiene algo de idea al respecto pero no se han informado. Asimismo, **todavía existe un número relevante de hosteleros que desconocen qué herramientas e iniciativas pueden utilizar en sus negocios (24%)**

¿Conoces las diferentes herramientas/iniciativas que hay disponibles para digitalizar tu negocio?



- Estoy actualizado sobre nuevas tecnologías
- Conozco las diferentes herramientas que se utilizan en el sector
- Tengo una idea al respecto pero no me he informado
- Desconozco qué herramientas puedo utilizar

Respuestas: 3.629

A medida que aumenta el nivel de organización, disminuye el desconocimiento de herramientas

Haciendo foco en los tipos de servicios

Restaurantes y alojamiento los servicios con más conocimiento sobre herramientas



22%

Conoce las herramientas que se usan en el sector



20%

Conoce las herramientas que se usan en el sector



31%

Conoce las herramientas que se usan en el sector



36%

Conoce las herramientas que se usan en el sector

Haciendo foco en los tipos de establecimientos

Hostelería Tradicional

25%

Desconoce qué herramientas puede utilizar

Grupos pequeños de restauración

21%

Desconoce qué herramientas puede utilizar

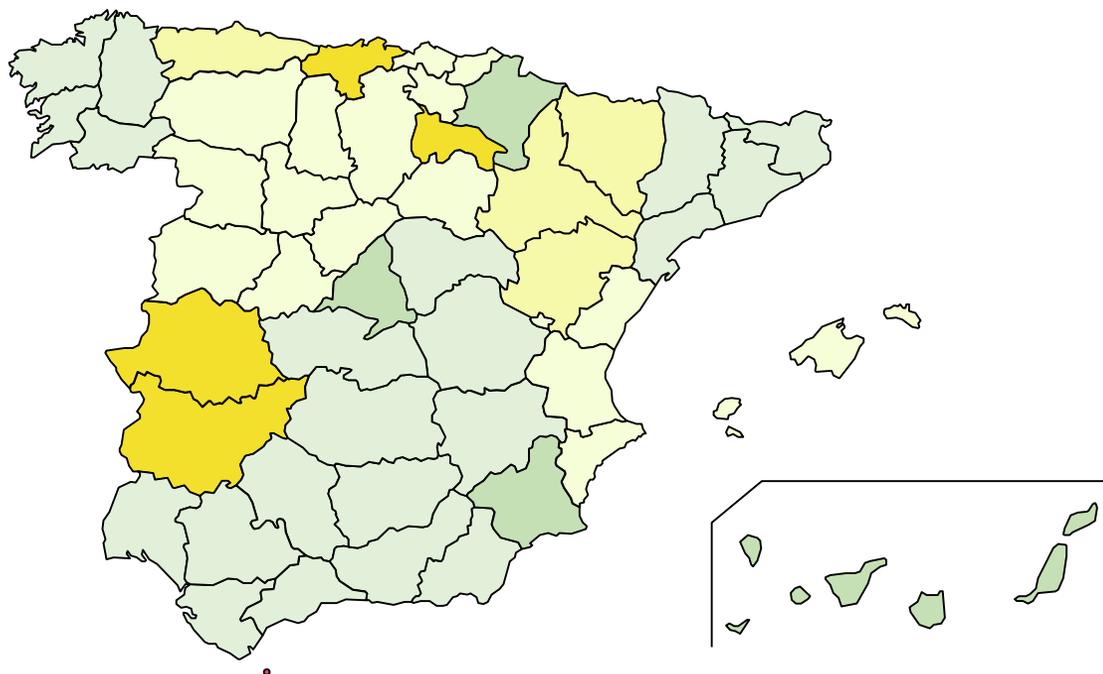
Cadenas y franquicias

13%

Desconoce qué herramientas puede utilizar

...Existiendo diferencias en función de la Comunidad Autónoma a la que pertenecen

Sólo el 37% conoce bien las herramientas existentes. Algunas Comunidades Autónomas como Madrid, Murcia, Navarra o Canarias cuenta con un grado de conocimiento mayor que el resto.



Menor conocimiento

Mayor conocimiento



Datos por CCAA:

<u>Comunidad Autónoma</u>	<u>% conocimiento (*)</u>
Andalucía	37,25%
Aragón	29,00%
Asturias, Principado de	29,73%
Balears, Illes	35,83%
Canarias	41,67%
Cantabria	28,57%
Castilla y León	30,12%
Castilla-La Mancha	39,25%
Cataluña	38,79%
Comunitat Valenciana	34,34%
Extremadura	25,93%
Galicia	37,50%
Madrid, Comunidad de	42,09%
Murcia, Región de	46,58%
Navarra	40,82%
País Vasco	32,53%
Rioja, La	23,81%

Más de la mitad de las Comunidades Autónomas (9) están por debajo de la media en cuanto a conocimiento sobre herramientas e iniciativas digitales (37%)



4.

**Motivaciones y retos,
barreras y grado de
madurez Digital**

Incrementar ingresos y clientes son los objetivos clave de negocio de la hostelería

Casi $\frac{3}{4}$ de los hosteleros tienen como objetivo aumentar la facturación. Sin embargo, el porcentaje de hosteleros con objetivo de reducir los costes operativos u optimizar el modelo de relación con sus proveedores es menor

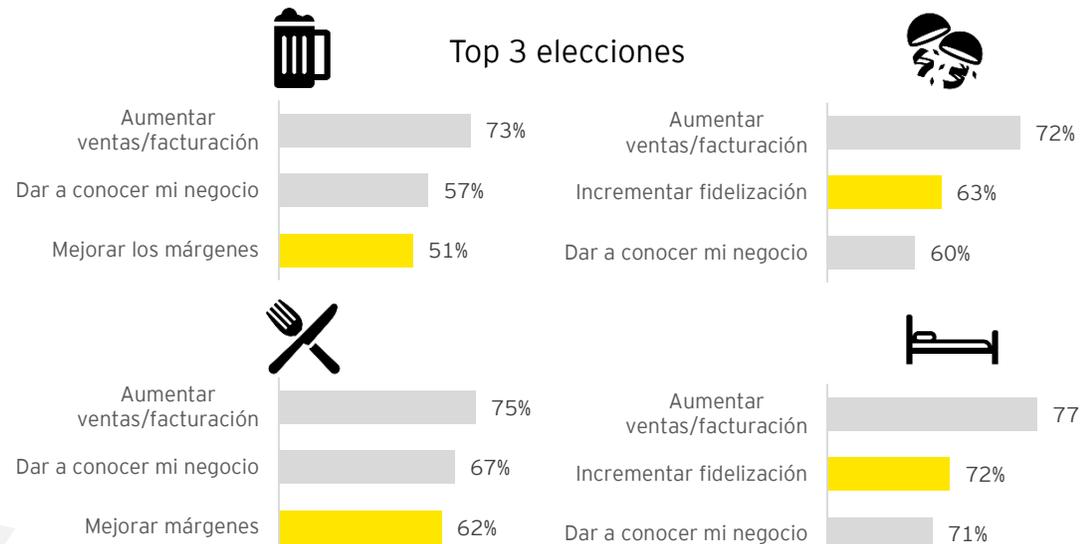
¿Cuáles de los siguientes objetivos y retos de negocio consideras que son los más importantes para ti?



Respuestas: 2.479

Bares, cafeterías y restaurantes están más centrados en mejorar márgenes, mientras que ocio y alojamiento en incrementar la fidelización

Haciendo foco en los tipos de servicios



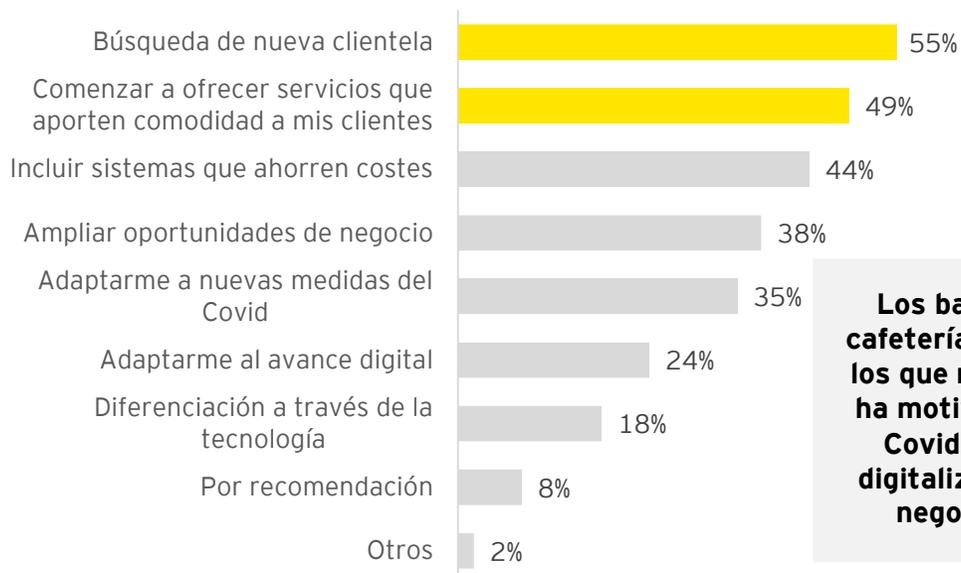
Haciendo foco en los tipos de establecimientos



Reinventarse es una de las principales motivaciones para los hosteleros

A pesar de que digitalización les lleva a pensar en reducción de costes y tecnología, **las grandes motivaciones para digitalizarse se crean alrededor del cliente**, ya que, en su mayoría, **buscan nueva clientela y ofrecer servicios que aporten comodidad a estos**

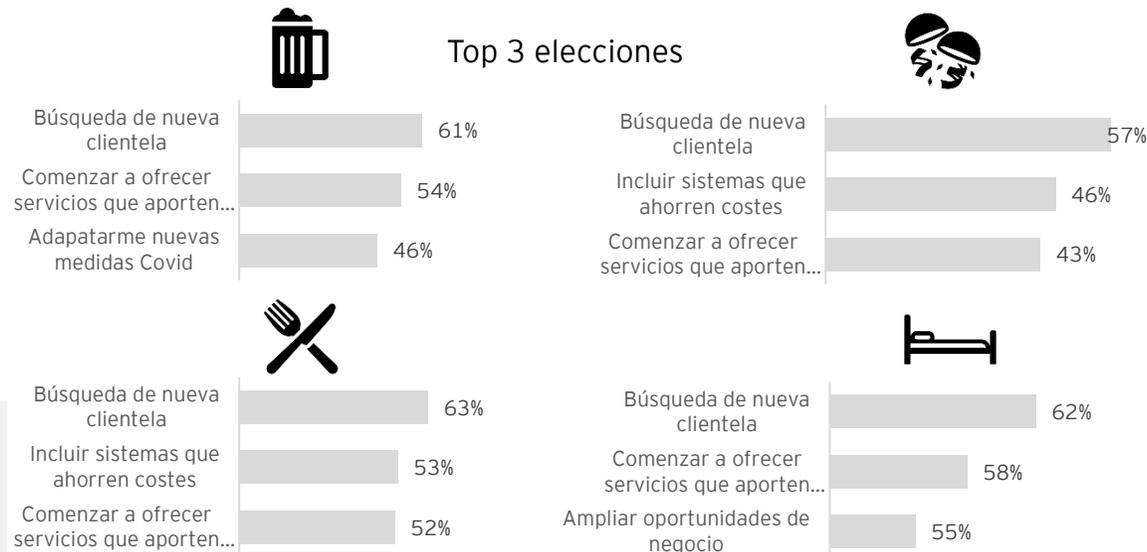
¿Qué te ha motivado o te podría motivar a digitalizar tu negocio?



Respuestas: 3.656

Los bares y cafeterías son a los que más les ha motivado el Covid para digitalizar sus negocios

Haciendo foco en los tipos de servicios



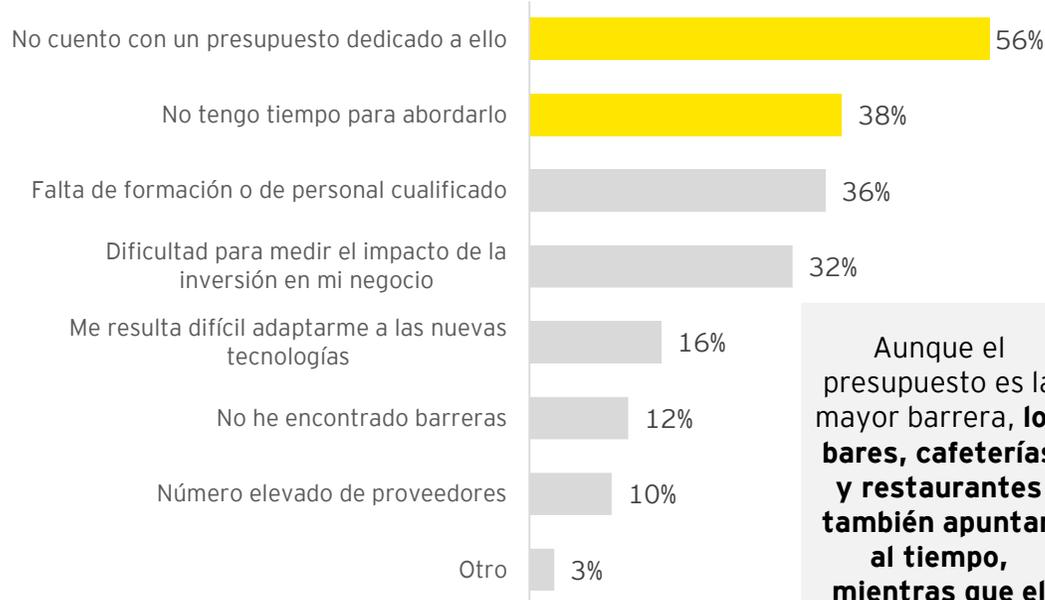
Haciendo foco en los tipos de establecimientos



El presupuesto y el tiempo son las principales barreras en la digitalización

De la misma manera, **otras de las principales barreras son la formación/personal y la dificultad para medir el ROI.** Mientras que, **un 12%, afirma no haberse encontrado barreras**

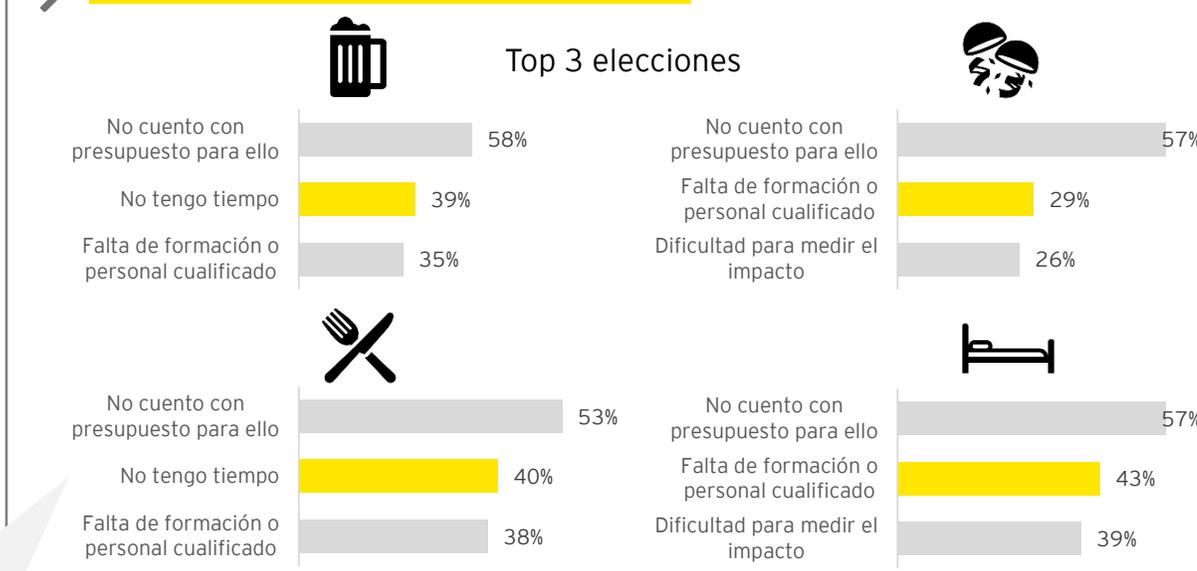
¿Qué barreras te has encontrado para digitalizarte?



Respuestas: 2.319

Aunque el presupuesto es la mayor barrera, **los bares, cafeterías y restaurantes también apuntan al tiempo, mientras que el ocio y alojamiento a la dificultad de medir su impacto en negocio**

Haciendo foco en los tipos de servicios



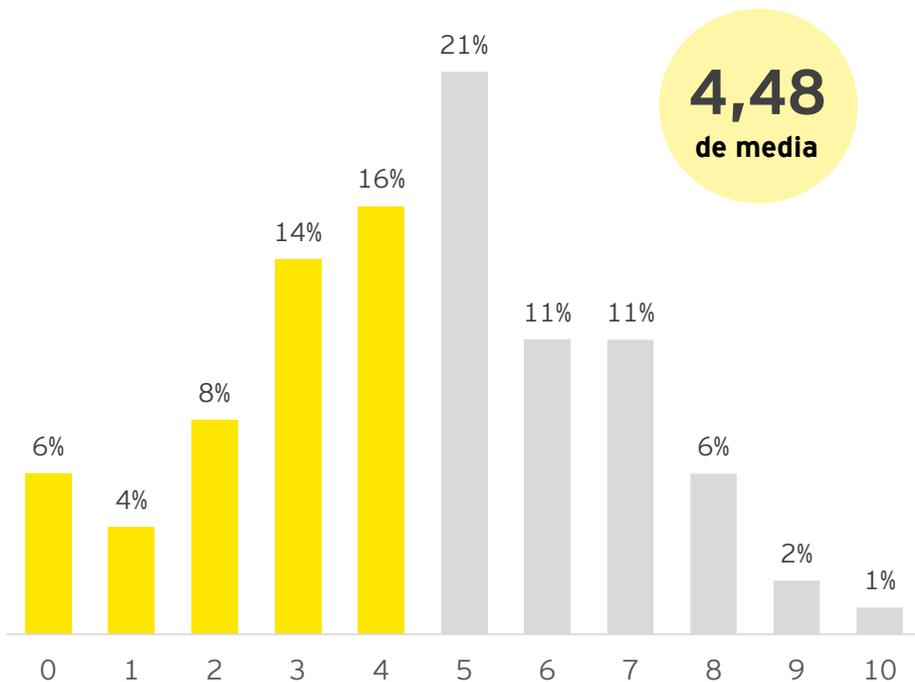
Haciendo foco en los tipos de establecimientos



Todavía existe un grado de madurez digital medio/bajo...

Solo un 3% de los hosteleros considera tener un negocio muy desarrollado digitalmente hablando. Sin embargo, **un 48% considera tener su negocio muy poco desarrollado en términos digitales, destacando el bajo grado de bares y cafeterías**

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



Respuestas: 2.517

En comparación con el resto de servicios, **bares y cafeterías** cuentan con menor grado de desarrollo

Haciendo foco en los tipos de servicios



3,85
de media



5,00
de media



5,11
de media



5,84
de media

A medida que aumenta el nivel de organización, aumenta el grado de desarrollo

Haciendo foco en los tipos de establecimientos

Hostelería Independiente

4,34
de media

Grupos de restauración

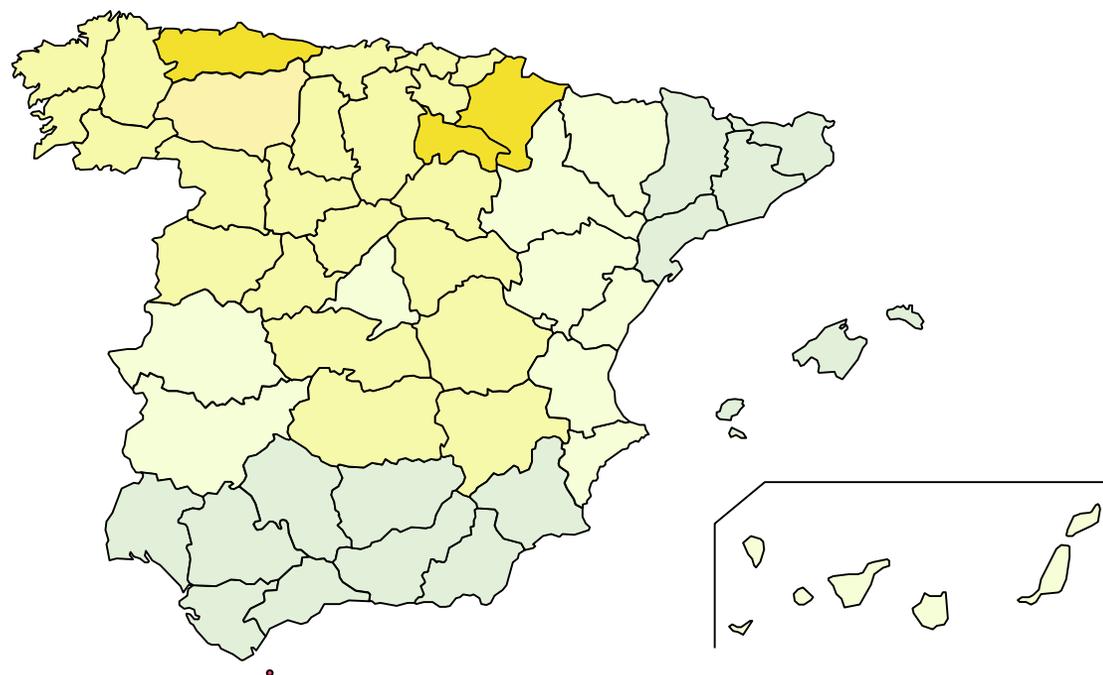
5,11
de media

Restauración organizada (cadenas)

5,98
de media

...Aunque existen distintos grados de desarrollo en función de la Comunidad Autónoma

Aunque la media de desarrollo es baja, las Comunidades Autónomas con **mayor desarrollo son: Cataluña, Región de Murcia, Andalucía y Baleares.**



Menor grado

Mayor grado



Datos por CCAA:

<u>Comunidad Autónoma</u>	<u>Media desarrollo</u>
Andalucía	4,99
Aragón	4,52
Asturias, Principado de	3,90
Balears, Illes	4,84
Canarias	4,37
Cantabria	4,16
Castilla y León	4,02
Castilla-La Mancha	4,22
Cataluña	5,06
Comunitat Valenciana	4,37
Extremadura	4,53
Galicia	4,04
Madrid, Comunidad de	4,64
Murcia, Región de	5,00
Navarra	3,63
País Vasco	4,07
Rioja, La	3,94

Solo 7 Comunidades Autónomas tienen un grado de desarrollo por encima de la media (4,48):

Andalucía, Aragón, Baleares, Cataluña, Comunidad de Madrid y Murcia

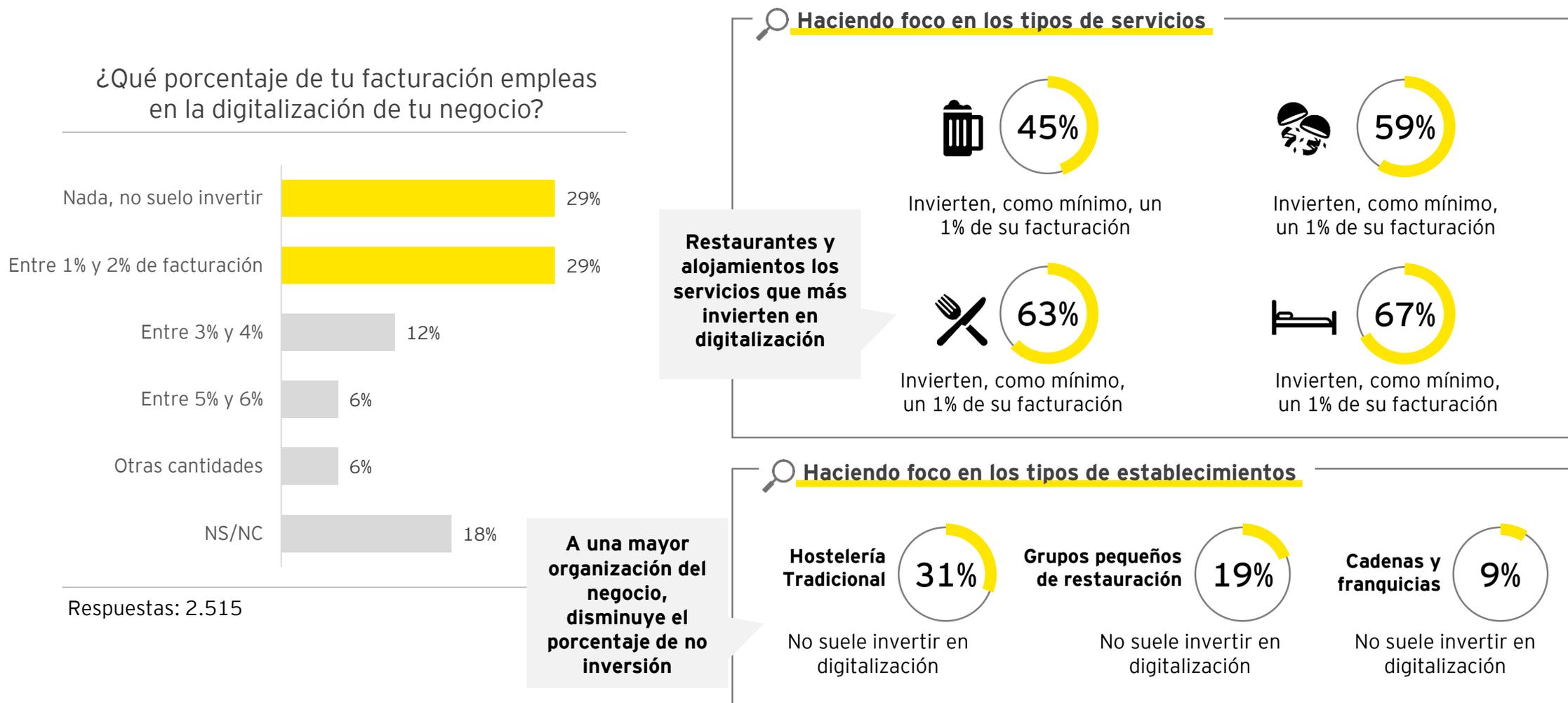


5.

**Inversión declarada y
prevista**

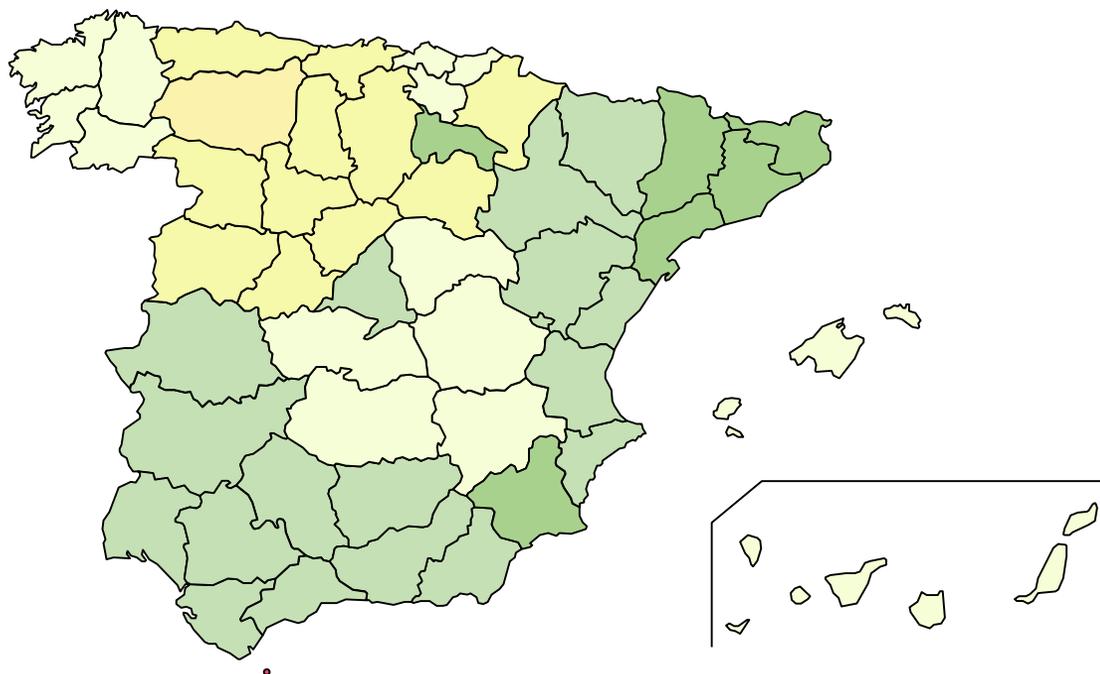
..Y, además, uno de los retos será ayudarles a incrementar la inversión en digitalización...

Casi un 60% invierte, como mínimo, más de 1% de su facturación. Sólo el 24% declara invertir más del 3% de su facturación en digitalización. Como es habitual, en los grupos **organizados**, incrementa el porcentaje de inversión dedicado a la digitalización



...Aunque también existan distintas realidades entre Comunidades en cuanto al nivel de inversión

Se observa **correlación entre el grado de desarrollo y el porcentaje destinado a digitalización** (por ejemplo: Cataluña, Murcia, Comunidad de Madrid o Andalucía).



Menor grado de inversión

Mayor grado de inversión



Datos por CCAA:

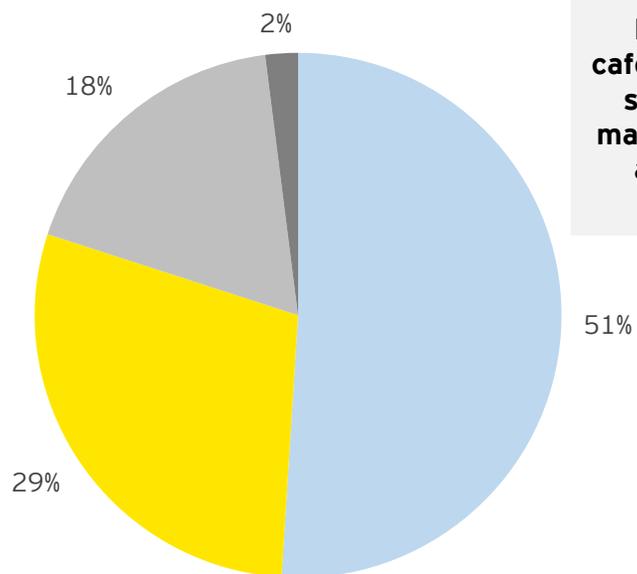
<u>Comunidad Autónoma</u>	<u>% que invierten</u>
Andalucía	59,42%
Aragón	54,79%
Asturias, Principado de	45,57%
Balears, Illes	48,19%
Canarias	50,60%
Cantabria	42,11%
Castilla y León	44,40%
Castilla-La Mancha	50,00%
Cataluña	61,72%
Comunitat Valenciana	53,50%
Extremadura	52,83%
Galicia	46,43%
Madrid, Comunidad de	55,48%
Murcia, Región de	61,11%
Navarra	37,50%
País Vasco	47,93%
Rioja, La	61,11%

La Rioja, a pesar de tener un grado de desarrollo digital bajo (3,94), es una de las CCAA que más porcentaje de la facturación destina a la digitalización

Todavía existe mucha indecisión a la hora de asignar inversión a la tecnología en el corto plazo...

Más de la mitad de hosteleros todavía no han decidido sobre la previsión de inversión en tecnología en corto plazo. La tendencia es clara hacia un **mayor aumento de inversión** entre los que han tomado una decisión

¿Cuál es tu previsión de inversión en tecnología a corto plazo?



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

Respuestas: 2.501

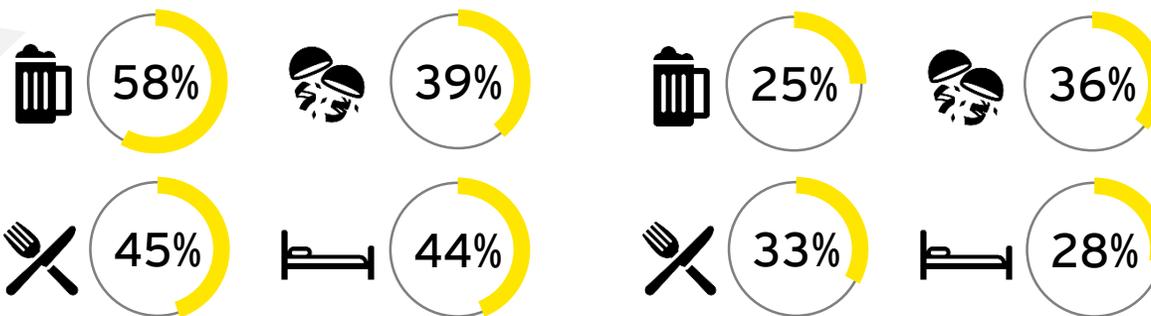
Los bares y cafeterías son los servicios con mayor indecisión a la hora de invertir

A medida que aumenta la profesionalización se incrementa la decisión de aumentar la inversión

Haciendo foco en los tipos de servicios

Aún no han decidido su inversión

Ha decidido aumentar su inversión



Haciendo foco en los tipos de establecimientos



...Existiendo diferencias entre la antigüedad y el número de empleados de los locales

Se observan **correlaciones** entre la antigüedad y el número de trabajadores y su predisposición a aumentar la inversión en digitalización y su indecisión sobre la misma

Haciendo foco en la antigüedad



Aún no han decidido su inversión



Aún no han decidido su inversión



Aún no han decidido su inversión



Aún no han decidido su inversión



Aún no han decidido su inversión

En general, a medida que aumenta la antigüedad, el grado de indecisión acerca de invertir también aumenta.

Asimismo, se observa una correlación entre la antigüedad y la predisposición a invertir: **cuanto menor es la antigüedad, mayor predisposición a aumentar la inversión.**

Haciendo foco en el número de trabajadores



Ha decidido aumentar su inversión



Ha decidido aumentar su inversión



Ha decidido aumentar su inversión



Ha decidido aumentar su inversión

A medida que aumenta el número de empleados, incrementa la predisposición a aumentar la inversión y disminuye la indecisión sobre la misma

A black and white photograph of a man with a beard, wearing a dark long-sleeved shirt, standing at a bar. He is looking at a tablet computer mounted on a stand, which displays a calendar or agenda. His right hand is pointing at the screen. The background shows a bar with several beer taps and a menu board. A large yellow number '6.' is overlaid on the left side of the image.

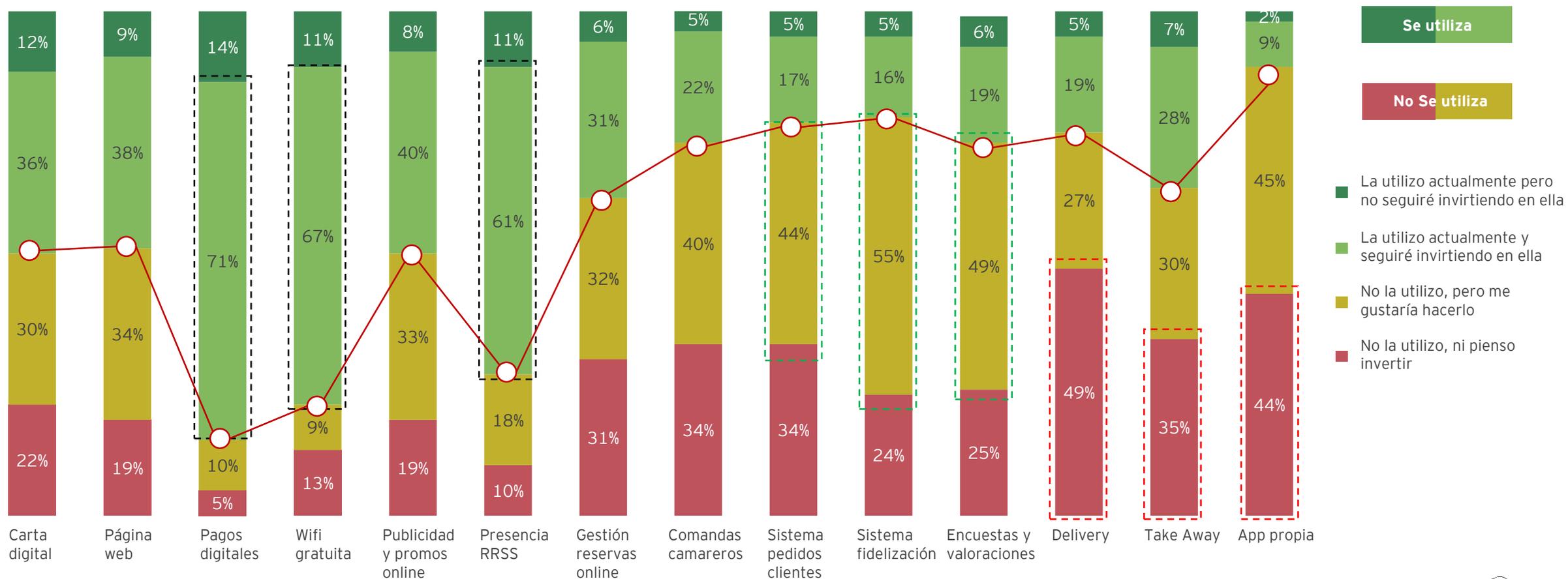
6.

Agenda Digital

Las herramientas de relación con el cliente son las más utilizadas

- Algunas como los **pagos digitales, presencia en RRSS o wifi gratuita se han convertido en un básico** para la hostelería.
- Hay **mucho interés por herramientas de gestión del front**, y un alto potencial de utilización de las mismas.
- **Delivery y Take Away** son claramente **interesantes** solo para el sector de la **restauración**.

En cuanto a las herramientas para relacionarte con tus clientes (gestión front), ¿cuál es el estado de cada iniciativa?



Hay un elevado interés por invertir en herramientas de relación con los clientes

Fidelización, encuestas y valoraciones, web y publicidad son los que más interés despiertan dentro del sector. Asimismo, el Delivery, Take Away, reservas online o comanderos digitales suscitan gran interés dentro de la restauración



En general, el porcentaje de hosteleros que nos la utilizan pero les gustaría, **se comporta de manera muy parecida entre Bares/Cafeterías, Restaurantes y Ocio.**

Tipologías de herramientas o iniciativas relacionadas con Internet también cuentan con un porcentaje de interés relevante.

Hay muchas barreras de implantación para las herramientas de back o de gestión

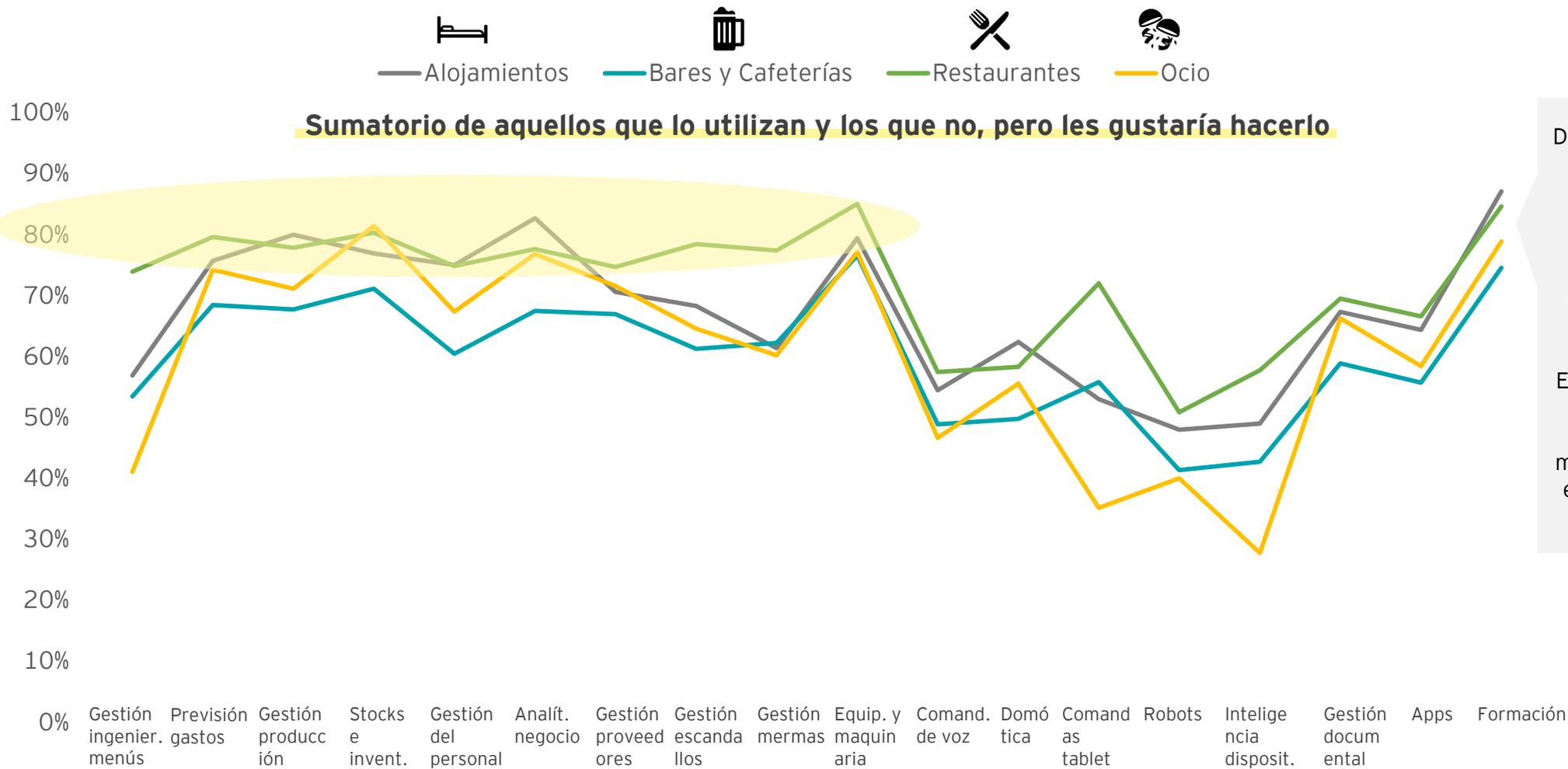
- Los clientes de hostelería no entienden el valor que aportan estas herramientas, quizás **por su complejidad y por ser mucho más técnicas**
- **Maquinaria, formación, gestión de stock y gastos y finanzas son las que menos barreras muestran.**
- Sin embargo, todo lo que tiene que ver con **inteligencia artificial y voz, genera detracción** probablemente por desconocimiento técnico.

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



En general, los Restaurantes y alojamientos son los que cuentan con mayor potencial en herramientas de gestión

El interés en Restauración por las herramientas de la gestión del día a día es bastante elevado. Sin embargo, las herramientas más avanzadas muestran un menor interés probablemente por la poca madurez del mercado y la escasez de información del mismo.



De la misma manera, en **Bares y Cafeterías** existe un menor potencial en las herramientas o iniciativas relacionadas con las tareas del día a día.

Existe unanimidad en el interés en equipamiento y maquinaria y formación en todas las tipologías de servicios.

El sector tiene mucho interés por las diferentes soluciones digitales tanto de front como de back

- Hay mucha **más aceptación en la herramientas del front** y, por tanto, va a ser mucho más fácil hacerlas llegar al hostelero.
- Por el contrario, **los beneficios de las herramientas del back no son tan fácilmente entendidos dada su complejidad** y requerirá de una mayor inversión en información y comunicación

Las que se utilizan y seguirán invirtiendo o las que no se utilizan pero querrían hacerlo

Herramientas front



Más de un tercio no utilizan el Take Away pero les gustaría hacerlo



Más de la mitad utilizan y seguirán invirtiendo o les gustaría invertir en Delivery

Herramientas back



Casi la mitad no lo hace pero les gustaría utilizar herramientas para la gestión documental



Más del 40% no lo hacen pero les gustaría utilizar las comandas digitales



7.

Conclusiones

Conclusiones



conectadhos
POR LA DIGITALIZACIÓN DE LA HOSTELERÍA

